



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

COLEGIO BIBLIOTECOLOGÍA

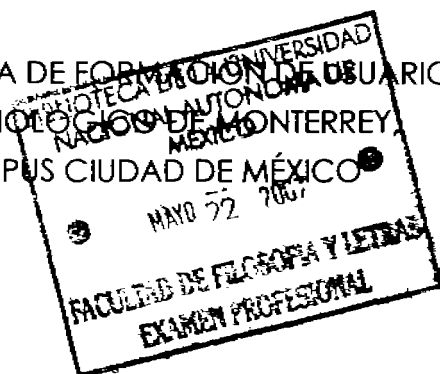


FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
U.N.A.M.



FILOSOFÍA
Y LETRAS

UNA PROPUESTA DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN
EL TECNOLOGÍAS DE MONTERREY
CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO



T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA

P R E S E N T A :

ARMANDO ORTÍZ GONZÁLEZ

ASESOR DE LA TESIS: LICENCIADA FIGUEROA ALCÁNTARA



MÉXICO, D.F.



2007



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

80 AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México,

En la cual a través de sus profesores me dirigieron, orientaron y formaron para ser un profesional egresado digno de la Máxima Casa de Estudios, con una educación de excelente calidad y principios invaluable tanto en mi vida personal como profesional.

Al Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara,

Profesor durante la carrera y asesor de esta trabajo de tesina, por su excelente apoyo, guía, asesoría académica y por compartir sus valiosos conocimientos.

A mis sinodales:

Mtro. César Augusto Ramírez Velázquez

Lic. Blanca Estela Sánchez Luna

Mtra. Brenda Cabral Vargas

Lic. Verónica Méndez Ortiz

Por sus comentarios, observaciones y apoyo para la culminación de este trabajo.

∞ DEDICATORIAS

A mi padre Bernardino Ortiz D.,

Por sus apoyo incondicional, su amistad, guía y consejos invaluable tanto en mi vida personal como profesional.

A mi madre Margarita González C.,

Por su apoyo, consejos, principios, enseñanza y cariño en toda mi vida.

Al amor de mi vida, Lety Esparza,

Por ser la mujer que me inspira a obtener logros en la vida, por su apoyo y amor que me brinda día a día, por ser la mujer que me ha conquistado en todos los sentidos.

A mis hermanas Margarita, Elizabeth y Miriam, que me han impulsado a seguir adelante en la vida.

A mis **amigos** de la toda la vida y a jefes en mis distintos trabajos, que no enlisto ya que sería un poco extensa, pero que me han apoyado y aconsejado en las distintas etapas de mi vida que me ha tocado convivir con ellos.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Introducción | 7 |
| 1. Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México | |
| 1.1 Antecedentes del Sistema Tecnológico de Monterrey | 9 |
| 1.2 Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México | 12 |
| 1.3 Biblioteca | 14 |
| 1.4 Misión | 16 |
| 1.5 Estructura Orgánica | 16 |
| 1.6 Servicios Bibliotecarios | 19 |
| 1.7 Colecciones | 21 |
| 1.8 Usuarios | 25 |
| 2. Formación de Usuarios | |
| 2.1 Definición | 27 |
| 2.2 Niveles de formación de usuarios | 30 |
| 2.3 Formación de usuarios en el Tecnológico de Monterrey | 32 |
| 2.4 Talleres de formación de usuarios | 33 |
| 2.4.1 Talleres grupales | 40 |
| 2.4.2 Talleres individuales | 40 |
| 2.5 Alcances y limitaciones de Talleres de formación de usuarios | 40 |
| 2.6 Tendencias | 43 |
| 3. Propuesta de Formación de Usuarios en el Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad De México | |
| 3.1 Importancia | 47 |
| 3.2 Justificación | 47 |
| 3.3 Metodología | 49 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4 El proceso de enseñanza-aprendizaje y el modelo educativo del Tecnológico de Monterrey | 53 |
| 3.5 Diseño de propuesta de un programa de formación de usuarios, Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (CCM) | 57 |
| 3.5.1 Meta | 57 |
| 3.5.2 Objetivos | 58 |
| 3.5.3 Contenido, actividades y materiales | 58 |
| 3.6 Evaluación | 68 |
| 3.7 Perfil del Bibliotecario | 69 |
| 3.8 Consideraciones Finales | 71 |
| Conclusiones | 73 |
| Obras Consultadas | 76 |
| Anexos | |
| Anexo 1. Evaluación de Talleres Biblioteca Digital | 81 |
| Anexo 2. Estadísticas de Análisis de Bibliotecas - RSMX | 82 |
| Anexo 3. Actividad final del Módulo 3 | 83 |
| Anexo 4. Evaluación del curso | 84 |

∞ INTRODUCCIÓN

El Tecnológico de Monterrey es un sistema educativo, cuya misión es formar personas íntegras, éticas y competitivas; con una visión humanista y sobre todo con una preparación y visión empresarial en el campo profesional de alto nivel, con proyección internacional, no dejando de lado el desarrollarse como ciudadano comprometido con el crecimiento económico, social, político y cultural del país.

En la actualidad el Tecnológico de Monterrey, cuenta con 33 Campus distribuidos en todo el país; así como con oficinas en Latinoamérica y oficinas de enlace internacional en Norteamérica, Europa y Asia. Es importante mencionar su alcance internacional a través de Internet, con la Universidad Virtual, que permite realizar estudios de preparatoria, carreras profesionales, especialidades, maestrías y doctorados; cursos y diplomados orientados a la actualización profesional.

La oferta académica que ofrece esta Institución conlleva a la competitividad internacional y sobre todo a la generación de nuevas empresas, así mismo, interviene con instituciones públicas y privadas para ser partícipe del desarrollo sostenible de la sociedad, en lo educativo, en lo económico y en lo político.

Para colaborar con los objetivos y la misión del Tecnológico de Monterrey, la Biblioteca juega un papel clave en la formación académica de sus usuarios, es por ello que, el objetivo general de este trabajo es mostrar la importancia que tiene la Biblioteca en el desarrollo de su comunidad académica y docente a través de la utilización y explotación de su acervo impreso y digital, así como hacer énfasis en el rol que juega el bibliotecólogo y la formación de usuarios para el uso y mejor aprovechamiento de todos los recursos informativos que brinda la biblioteca, logrando con esto, que los usuarios cuenten con fuentes académicas, validadas y respaldadas por instituciones de prestigio y autores reconocidos en las diversas áreas del conocimiento humano, para el desarrollo de sus trabajos académicos, de investigaciones y proyectos de expansión.

Con base en lo anterior, en el capítulo 1 del presente trabajo se muestra de manera general, los servicios y colecciones que ofrece la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, así como su ubicación dentro del organigrama general de la Institución. El capítulo 2 muestra a la formación de usuarios desde la perspectiva de diversos autores especialistas en el tema, así como también los talleres que se imparten en el Campus, orientados a la utilización y aprovechamiento de los recursos con que cuenta la Biblioteca. Por último, en el capítulo 3 se realiza un estudio de los diversos programas académicos del ITESM, Campus Ciudad de México, los cuales son un área de oportunidad para el desarrollo de habilidades informativas en los usuarios; además se presenta la propuesta de Formación de usuarios desarrollada a través de dicho estudio.

El objetivo particular de este trabajo, es diseñar y desarrollar un curso de formación de usuarios en el Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México que proporcione y desarrolle en la comunidad académica los conocimientos y habilidades para la búsqueda y recuperación de información; así como facilitar el uso de todos los recursos con los que cuenta la biblioteca para un mejor aprovechamiento de éstos.

Por lo anterior, es necesario que el usuario reciba una formación que le permita utilizar y optimizar al máximo los diversos recursos de información que ofrece la biblioteca, tanto impresos como electrónicos, ya que por lo general en la comunidad académica y estudiantil del Campus existe desconocimiento del uso y manejo de los recursos de información principalmente electrónicos, así como de los servicios que proporciona la biblioteca, lo que provoca que no se aprovechen los recursos de información de manera amplia.

Por estos motivos es de suma importancia crear un programa de formación de usuarios del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, que permita la utilización de todos los recursos adquiridos y sobre todo dotar al usuario de los conocimientos y herramientas necesarias para la recuperación óptima de información de una manera sencilla y práctica.

CAPÍTULO 1. TECNOLÓGICO DE MONTERREY, CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

1.1 ANTECEDENTES DEL SISTEMA TECNOLÓGICO DE MONTERREY

A continuación, se describen de manera cronológica algunos sucesos importantes en la historia del Tecnológico de Monterrey, Institución que surge en 1943 encabezado por Don Eugenio Garza Sada.

| | |
|------|---|
| 1947 | Se inaugura el Campus Monterrey, con una matrícula de 1,000 alumnos. |
| 1950 | El Tecnológico de Monterrey es acreditado por la Souther Association of Colleges and Schools de Estados Unidos. |
| 1954 | Se inaugura el edificio de la biblioteca del Campus Monterrey. |
| 1967 | Se funda el primer Campus fuera de la ciudad de Monterrey, el Campus Guaymas. |
| 1973 | Se construyen dos nuevos Campus en el país: Campus Ciudad de México y el Campus Ciudad Obregón. |
| 1986 | Se instala la red de telecomunicaciones por satélite. |
| 1997 | Se crea la Universidad Virtual comenzando también una nueva forma de enseñanza en esta Institución: el proceso de enseñanza-aprendizaje, terminando con la enseñanza tradicional. |

El Sistema Tecnológico de Monterrey ofrece una oferta académica que cubre prácticamente todas las áreas del conocimiento: Ingeniería, Arquitectura, Computación, Administración, Derecho, Humanidades, Medicina y Tecnología de Alimentos. Además de ofrecer carreras internacionales, maestrías y doctorados.

El Sistema Tec actualmente cuenta con 33 Campus en todo el país, así como con 42 preparatorias. A nivel internacional, 14 son los países que cuentan con presencia directa de ésta Institución. Se imparten 37 carreras profesionales, 29 de estas a nivel Internacional; así como 53 programas de Maestrías y 10 de Doctorado.

El acervo de las bibliotecas que conforman el Sistema Tecnológico de Monterrey es de aproximadamente 2, 012,388 volúmenes en formato impreso, y en formato electrónico, posee una biblioteca digital integrada por más de 175,338 volúmenes.

Cabe hacer mención que todos los Campus cuentan con red inalámbrica, además todos los estudiantes tienen acceso a recursos tecnológicos para una mejor preparación y amplitud de conocimientos.

El Tecnológico de Monterrey como Sistema Educativo, trata de estar a la vanguardia, su misión es que los alumnos que se integran a sus planteles sean personas íntegras, con una visión humanística y que además sean competitivas internacionalmente en su campo profesional.

⇒ *Misión y Visión*

De acuerdo a la XIX Reunión de Consejeros del Tecnológico de Monterrey en el 2004, la visión y la misión de esta Institución son:

⇒ *Visión*

"En el año 2015, el Tecnológico de Monterrey será la Institución Educativa más reconocida de América Latina por el liderazgo de sus egresados en los sectores privado, público y social; y por la investigación y desarrollo tecnológico que realiza para impulsar la economía basada en el conocimiento, generar modelos de gestión e incubación de empresas, colaborar en el mejoramiento de la administración pública y las políticas públicas, y crear modelos y sistemas innovadores para el desarrollo sostenible de la comunidad".¹

¹ Instituto Tecnología de Estudios Superiores Monterrey. *Visión, Misión 2015*. Disponible en: <http://www.itesm.mx/2015/vision.html> [Fecha de consulta: 4-09-06]

∞ Misión

Es misión del Tecnológico de Monterrey formar personas íntegras, éticas, con una visión humanista y competitivas internacionalmente en su campo profesional, que al mismo tiempo sean ciudadanos comprometidos con el desarrollo económico, político, social y cultural de su comunidad y con el uso sostenible de los recursos naturales.

A través de sus programas educativos, de investigación y desarrollo, el Tecnológico de Monterrey forma personas profesionales y transfiere el conocimiento para:

- "Promover la competitividad internacional de las empresas con base en el conocimiento, la innovación, el desarrollo tecnológico y el desarrollo sostenible.
- Desarrollar modelos de gestión de empresas para competir en una economía globalizada.
- Crear, implantar y transferir modelos y redes de incubadoras para contribuir a la generación de empresas.
- Colaborar en la profesionalización de la administración pública, así como analizar y plantear políticas públicas para el desarrollo del país.
- Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad con modelos y sistemas innovadores para mejorarla en lo educativo, social, económico y político."²

En lo que se refiere en sí al Modelo Educativo del Tecnológico de Monterrey "es el conjunto de elementos formativos a través de los cuales cumple con las metas educativas derivadas de su misión."³

² Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey. *Visión, Misión 2015*. Disponible en: <http://www.itesm.mx/2015/mision.html> [Fecha de consulta: 4-09-06]

³ Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey. *El Modelo Educativo del Tecnológico de Monterrey*. Disponible en: <http://www.itesm.mx/va/modelo/documentos/modeloeductec.pdf> [Fecha de consulta en 4-09-06]

Es decir, esta Institución va a contemplar dentro de su Modelo Educativo que sus estudiantes sean profesionistas competitivos a nivel internacional, que cuenten con habilidades, actitudes y hábitos para enfrentar cualquier reto profesional, con la finalidad de crear ciudadanos con liderazgo y al mismo tiempo con un espíritu emprendedor, con una visión con proyección internacional, al mismo tiempo de crear en ellos una responsabilidad social con ética y una visión humanística.

1.2 TECNOLÓGICO DE MONTERREY, CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

El Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, se encuentra ubicado al sur de la ciudad, en la Delegación Política de Tlalpan, Distrito Federal, es una de las Instituciones con mayor presencia en esta ciudad y con una amplia infraestructura tecnológica. A continuación se expone de manera cronológica el desarrollo del Campus Ciudad de México:

| | |
|-------------|--|
| 1973 | Fundado en Dr. Lucio no. 102 e inició con una población de 97 alumnos. |
| 1989 | El Tecnológico de Monterrey es acreditado por la Souther Association of Colleges and Schools de Estados Unidos. Comienza el proyecto del Campus Ciudad de México en la Delegación Tlalpan, estando como Director General el Ing. José Arturo Soltero Curiel. |
| 1990 | Se inicia el proyecto de construcción en un área de 8,000 m ² |
| 1991 | Se recibió vía satélite la Maestría en Educación con áreas de especialidad. También se da la apertura de nuevas carreras a nivel profesional: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licenciado en Ciencias de la Comunicación ▪ Ingeniero Mecánico Electricista ▪ Ingeniero en Electrónica y Comunicaciones. |

| | |
|-------------|---|
| 1993 | Se incorporan 5 carreras profesionales: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licenciado en Economía ▪ Licenciado en Comercio Internacional ▪ Ingeniero en Sistemas Electrónicas ▪ Ingeniero en Sistemas de Información ▪ Ingeniero Mecánico Administrador. |
| 1996 | Se inauguró la Universidad Virtual, asimismo se abren nuevos programas en la División Preparatoria, así como licenciaturas y posgrados. |
| 2001 - 2004 | Se abren nuevos programas de estudio, algunos de ellos vinculados con la investigación, también nuevos espacios de instalaciones deportivas. En este periodo de tiempo se inicia la construcción del Centro de Desarrollo Empresarial y Tecnológico (CEMEX). ⁴ |

Actualmente, el Director General de este Campus es el Ing. Manuel Durán Gutiérrez, el Director Académico es el Dr. Julio E. Rubio Barrio y la Directora de Informática la Ing. Claudia Galindo Reza, área de la cual depende la biblioteca.

De entre los servicios académicos que brinda este Campus a todos sus alumnos y empleados, se encuentran los siguientes: centro de cómputo, correo electrónico institucional, Internet, laboratorio virtual, laboratorio de cómputo, conexión a Internet desde cualquier parte del Campus a través de la red inalámbrica, fotocopiado e impresión, préstamo de equipos de cómputo y tarjetas a red, asesorías sobre blackboard y biblioteca digital, consulta a bases de datos multidisciplinarias y especializadas. Cabe mencionar que todos estos servicios están orientados a brindar apoyo para un mejor aprovechamiento de todos recursos informáticos y tecnológicos con los que se cuenta en la Institución.

⁴ Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey. *A cerca del Campus Historia*. Disponible en: <http://cm.publish.itesm.mx/wps/wcm/connect/CCM/Campus+Ciudad+de+M%C3%A9xico/Acerca+del+Campus+Historia/> [Fecha de consulta: 8-09-06]

A continuación, se hace énfasis en la biblioteca, con la finalidad de conocer e identificar sus colecciones, usuarios y servicios.

1.3 BIBLIOTECA

El Campus Ciudad de México, como toda institución educativa de nivel superior, considera a la biblioteca como un área de vital importancia, la cual debe apoyar en primera instancia los planes y programas de estudio de las carreras que ahí se imparten, así como también satisfacer las necesidades de información de la comunidad del Campus, alumnos, profesores, investigadores y personal administrativo.

Por lo anterior, en el Campus existe un espacio ex profeso para la biblioteca, denominado Biblioteca Central, en donde se resguardan las diferentes colecciones de la biblioteca, (colección general, reserva, humanidades, Escuela de Graduados en Administración Pública y Política Pública –EDAP-, negocios, videos, hemeroteca, consulta, entre otras), así como servicios orientados a satisfacer las demandas de información de la comunidad académica del CCM.

La biblioteca tiene, además de su edificio central, presencia en las diferentes áreas e instalaciones del Campus tales como el edificio de preparatoria y el de posgrado, a través de la Cyber Prepa, Biblioteca de Graduados, Sala de Profesores y la Biblioteca Digital.

⇒ *Cyber Prepa*

Es la biblioteca destinada a la comunidad de preparatoria, en la cual se encuentran más de 8, 000 ejemplares (libros y revistas), módulos individuales, salas de estudio, material audiovisual y sala de lectura.

⇒ *Biblioteca de Graduados*

Se encuentra ubicada en el edificio de aulas IV, del segundo piso, reúne materiales especializados para apoyar los diferentes programas de maestría y doctorado que se

imparten en el Campus. Es importante mencionar que sólo atiende las solicitudes de información de estudiantes de posgrado (alumnos, docentes e investigadores).

» **Sala de profesores**

Es un espacio exclusivo para profesores donde se integra la plataforma tecnológica y la asesoría sobre el uso de las herramientas académicas y tecnológicas.

» **Biblioteca Digital**

La Biblioteca Digital es el área donde se facilita el uso de fuentes electrónicas de información, enfocado principalmente a los programas académicos del Instituto. Los objetivos de esta biblioteca son:

- Detectar oportunamente las necesidades de los usuarios y desarrollar las colecciones de acuerdo a cada disciplina.
- Promover el uso efectivo y constante de la biblioteca en las actividades relacionadas con la docencia y la investigación.
- Orientar a la comunidad sobre el uso y mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en la biblioteca.
- Facilitar el acceso a materiales impresos, audiovisuales y electrónicos a todos los usuarios que requieren de éstos.

La forma de acceso a esta biblioteca es a través de dos modalidades, Biblioteca Digital del Campus (local) y Biblioteca Digital del Sistema (remoto, desde cualquier parte del mundo):

1. Biblioteca Digital del Campus. Esta modalidad contiene 22 bases de datos en línea y en CD-ROM, en resumen y texto completo. Su consulta es dentro de las instalaciones del Campus y/o a través del laboratorio virtual.

∞ **Laboratorio Virtual**

El Laboratorio Virtual es una herramienta donde la comunidad del CCM puede acceder a diversos programas de cómputo desde cualquier parte del mundo sin necesidad de que estén instalados en el disco duro de una computadora, así como también consultar las diferentes bases de datos de la Biblioteca Digital del Campus. Cabe mencionar que con base en la estrategia de consolidar el corredor académico entre Campus Ciudad de México y Campus Santa Fé, a partir del semestre Agosto - Diciembre 2006 se comparte ésta herramienta tecnológica de vanguardia.

2. Biblioteca Digital del Sistema. Conformada por una colección de 24 bases de datos en línea con documentos en texto completo y referenciales. Contiene más de 13,000 títulos de libros, revistas, periódicos, indicadores económicos y financieros. Su acceso puede ser desde cualquier equipo de cómputo con conexión a Internet.

1.4 MISIÓN

Considerando que toda organización debe definir las actividades a las que se dedica o a las que debiera dedicarse relacionándolas con los valores y expectativas de las personas con intereses en ella, la biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México tiene como misión:

"Proporcionar servicios de información competitivos a nivel nacional e internacional que apoyan a los programas académicos de investigación y promueven valores, actitudes y habilidades de los usuarios definidos en la misión del Instituto."⁵

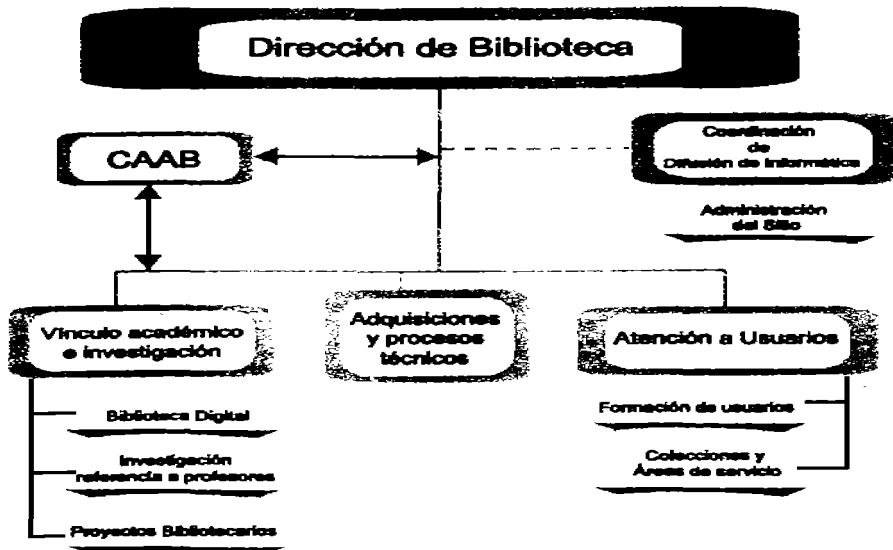
1.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA

La biblioteca del Campus Ciudad de México como parte de una institución educativa universitaria, cuenta en forma explícita con jerarquías y atribuciones asignadas a las

⁵ Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. *Misión de la Biblioteca*. Disponible en: <http://alejandro.com.itesm.mx/biblioteca/general/mision.html> [Fecha de consulta: 9-09-06]

diferentes Coordinaciones que la integran, permitiendo que al exterior de la biblioteca se ubiquen las áreas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de la autoridad.⁶

De manera breve se presenta el organigrama la biblioteca del Tecnológico de Monterrey Campus Ciudad de México, dividida en 4 grandes Coordinaciones:



2) *Coordinación de Vínculo Académico e Investigación*

Se refiere a todo lo relacionado con la Biblioteca Digital, investigación y servicio de referencia a profesores. Realiza los procesos relacionados a:

- Fomentar el uso y manejo de las bases de datos de la Biblioteca Digital.

⁶ Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. *Organigrama*. Disponible en: <http://alejandria.com.itesm.mx/biblioteca/general/organigrama.html> [Fecha de consulta: 9-09-06]

- Fortalecer el vínculo con la academia a través de cursos y talleres para profesores.
- Evaluar, actualizar y adquirir bases de datos.
- Asegurar el cumplimiento de necesidades de los usuarios de la Biblioteca Digital, ofreciendo servicios de calidad.

⇒ ***Coordinación de Adquisiciones y procesos técnicos***

Esta Coordinación realiza los procesos inherentes a:

- El desarrollo de colecciones bibliográficas: selección, adquisición, evaluación, análisis y descarte.
- Organización de los materiales: catalogación, clasificación, procesos físicos y menor así como la entrega de material para su circulación.
- Control: inventarios y mantenimiento de la base de datos que soporta el sistema.
- Control presupuestal: gestión de los fondos asignados para la adquisición de bibliografía.

⇒ ***Coordinación de Atención de usuarios***

En esta Coordinación se contemplan las áreas de formación de usuarios, así como las colecciones y áreas de servicio. Su objetivo principal es apoyar las actividades académicas y de investigación al:

- Ofrecer asesorías bibliográficas y brindar atención para la búsqueda y recuperación de información de todos los alumnos del Tec.
- Fomentar el proceso de circulación de materiales bibliográficos, para facilitar la búsqueda de este material a los alumnos.
- Salvaguardar el orden y buen estado de las colecciones.
- Búsqueda y recuperación de información especializada en las bases de datos y recursos electrónicos de Internet.

Esta Coordinación esta integrada por 25 personas, mismas que se encargan de cubrir la biblioteca central, colección de graduados, cyber prepa y sala de profesores.

∞ **Coordinación de Difusión de Informática**

Tiene entre sus principales funciones:

- Contribuir a que la comunidad del Tec. conozca los recursos que ofrece la Dirección de Informática a través de los medios de comunicación interna: Mi Biblioteca, Jaque y Avisos de la Semana, entre otros.
- Desarrollar materiales informativos - educativos (trípticos, póster, páginas web) y estrategias a largo plazo para favorecer el uso y explotación eficiente de los recursos de información.
- Mantener la presencia de la Dirección de Informática en los medios de comunicación y eventos principales del Campus.

1.6 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Los servicios que se brindan en la biblioteca del Tecnológico de Monterrey CCM, son los siguientes:

- Préstamo de Material (en sala, a domicilio e intercampus)
- Préstamo interbibliotecario
- Apartado de material
- Renovación en línea
- Autopréstamo
- Asesorías especializadas para la búsqueda y recuperación de información
- Talleres de Formación de Usuarios

Préstamo de Material

a) *Préstamo en sala.* Mediante este servicio los alumnos pueden consultar cualquier tipo de material dentro de la biblioteca: publicaciones periódicas, colección de reserva y bases de datos en disco compacto, entre otros.

b) *Préstamo a domicilio*. Servicio disponible a usuarios del Campus Ciudad de México, a través del cual se prestan los materiales de: la colección general, colección de negocios, colección de graduados, videos, bases de datos en disco compacto, etc.

c) *Préstamo intercampus*. Se refiere al préstamo de material bibliográfico, el cual se efectúa entre las distintas bibliotecas que integran el Sistema Tec. El alumno solicita el libro y se encarga de recoger y devolver el material en el área de reserva de la biblioteca del Campus.

Préstamo Interbibliotecario

En esta modalidad de préstamo se posibilita al usuario para que pueda obtener a préstamo material bibliográfico que no este disponible en su biblioteca pero sí en alguna otra Institución con la cual se tenga convenio de préstamo previamente pactado. Actualmente mantiene convenios con Instituciones de educación de prestigio a nivel nacional e internacional, por ejemplo: la UNAM y sus distintas Facultades e Institutos de investigación, el COLMEX, la Universidad de Texas, por mencionar algunas.

Apartado de Material

Cuando todos los ejemplares de un título de una obra se encuentran prestados, el usuario tiene la opción de apartar el material a través del catálogo en línea, por teléfono o bien en el módulo de préstamo. Cuando alguno de los ejemplares prestados se encuentra disponible por entrega, el solicitante recibe una notificación a su correo interno y puede recogerlo en el módulo de reserva.

Renovación en línea

Este servicio se ofrece cuando el usuario tiene necesidad de extender el periodo de préstamo de los materiales. Desde cualquier computadora puede revisar su estatus de usuario y verificar los materiales que tiene en préstamo, y en caso de que alguno de sus materiales este próximo a vencimiento, puede renovar el material sin la necesidad de encontrarse físicamente en la biblioteca, el único requisito que necesita es contar con su Número de Identificación Personal (NIP) de biblioteca.

Servicio de autopréstamo

Con la finalidad de estar a la vanguardia y de contar con usuarios autosuficientes, la biblioteca cuenta con dos máquinas de autopréstamo, servicio que permite realizar el proceso de préstamo sin la ayuda del personal de servicio.

Asesorías especializadas para la búsqueda y recuperación de información

Con la finalidad de contar con una comunidad orientada, la biblioteca cuenta con un módulo de asesorías especializadas, a cargo de cuatro referencistas, que tienen como objetivo apoyar a los usuarios en la búsqueda, selección, localización y obtención de documentos, dentro y fuera de la biblioteca.

Talleres de formación de usuarios

Estos talleres se imparten a través del personal de formación de usuarios de la Coordinación de Atención a Usuarios. Se brindan tanto de manera personalizada como grupal y pueden ser en dos modalidades: básicos y especializados, ó por área temática. Estas actividades las realiza el personal bibliotecario para transmitir al usuario un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, servicios y recursos de la biblioteca. El objetivo principal de esta formación es "instruir a los usuarios en los procesos de identificación, localización, selección, evaluación y utilización de datos e información."⁷

1.7 COLECCIONES

La biblioteca se encuentra conformada por distintas colecciones que están orientadas a cubrir las diferentes necesidades de información de la comunidad, así como las bibliografías básicas y complementarias de los planes y programas de estudio del

⁷ Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. *Formación de usuarios*. Disponible en: <http://alejandra.com.itesm.mx/biblioteca/servicios/usuarios.html> [Fecha de consulta: 11-09-06]

Campus. La colección total está integrada aproximadamente por 832, 105 volúmenes, de los cuales a volúmenes impresos corresponden 171, 854 volúmenes; alrededor de 7,100 son libros electrónicos y más de 653,151 volúmenes electrónicos, contratados en bases de datos en línea.⁸

A continuación, se presentan los tipos de colecciones que conforman la biblioteca del Campus Ciudad de México.

⇒ ***Colección General***

Conformada por títulos de la bibliografía básica de los planes y programas de estudio así como por obras que son de apoyo a lo académico, investigación y recreación de diversas áreas del conocimiento

⇒ ***Colección de Consulta***

Colección integrada por enciclopedias, diccionarios, glosarios, directorios, manuales, atlas, mapas, entre otros materiales de referencia que respondan brevemente con rapidez y facilidad a las demandas concretas de información y dudas inmediatas de los usuarios. Esta colección no se presta a domicilio.

⇒ ***Colección de Humanidades y Ciencias Sociales***

Las carreras profesionales cuentan con una colección que les brinda apoyo bibliográfico en las siguientes áreas: ciencias de la comunicación, ciencias políticas, derecho, médico cirujano, periodismo y medios de información, psicología organizacional y relaciones internacionales. Esta colección esta compuesta por 8,000 volúmenes aproximadamente, con especial interés en: filosofía, metafísica, epistemología, psicología, religión, mitología, teología, ciencias de la comunicación, historia de las civilizaciones, e historia general.

⁸ Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. Colecciones. Disponible en: <http://ateneandria.com.itesm.mx/biblioteca/colecciones/colecciones.html#consulta> [Fecha de consulta: 12-09-06]

∞ Colección de la Escuela de Graduados en Administración Pública y Políticas Públicas (EGAP)

Esta colección es parte de la estrategia para apoyar principalmente los programas de maestría y doctorado que se imparten en la Escuela de Graduados en Administración Pública y Política Pública. Esta conformada por material especializado en administración pública y política pública.

∞ Colección de Negocios y Alta Dirección

Compuesta por bibliografía especializada para el apoyo de programas de maestría y doctorado de finanzas, administración y mercadotecnia. Las áreas temáticas que se pretende cubrir con este material son: innovación a la tecnología, economía de la empresa, administración de operaciones, administración de calidad, comportamiento organizacional, liderazgo, recursos humanos, negocios internacionales, investigación de mercados, marketing político, imagen corporativa, mercado capital, mercados financieros y evaluación de inversiones, entre otros.

∞ Colección Memoria Institucional – Campus Ciudad de México

Constituida por material bibliográfico de la autoría de profesores activos del Campus Ciudad de México, obras que tratan temas relacionados con la vida y desarrollo del Sistema Tec. de Monterrey, así como por algunas ediciones especiales y/o de lujo de libros.

∞ Mapoteca

Colección cartográfica, incluye murales y atlas nacionales; los principales temas cubiertos por esta colección son agricultura, recursos naturales, flora, hidrología y lenguas indígenas, entre otras. Aproximadamente 100 mapas conforman esta colección.

» ***Colección de Reserva***

Reúne materiales bibliográficos de apoyo a los programas académicos del Campus, entre ellos se encuentran los libros de texto más utilizados por la comunidad estudiantil, así como algunos otros materiales que de igual forma son muy solicitados. Por esta razón se resguardan en lo que se denomina como acervo de reserva y su préstamo solo es por 3 horas.

» ***Videoteca***

Conformada por material audiovisual multidisciplinario de producciones cinematográficas y documentales orientados a apoyar las actividades académicas, de investigación y recreación de los usuarios. Esta colección se encuentra conformada por aproximadamente 3000 videos formato VHS y 600 DVD's.

» ***Hemeroteca***

Colección integrada por revistas y periódicos. Actualmente se cuenta con 393 suscripciones vigentes a revistas y a 18 periódicos nacionales e internacionales. Además, se proporciona el acceso electrónico a periódicos como: Milenio, Reforma, El País y el Financiero.

» ***Colección de Biblioteca Digital***

Proporciona el acceso a más de 40 bases de datos en línea que contienen miles de artículos sobre temas especializados o multidisciplinarios.

» ***Bases de datos en CD***

Esta colección está integrada por aproximadamente 800 títulos de CD-ROM's, de consulta local, desde enciclopedias interactivas hasta bases de datos especializadas en marketing.

∞ *Universidad Virtual*

Reúne material bibliográfico que apoya los planes y programas de estudio de los programas académicos que ofrece la Universidad Virtual. Además cuenta con un servicio de referencia a través del cual un bibliotecario ayuda y guía al estudiante en su búsqueda y recuperación de información; acceso a la biblioteca digital del sistema; así como también un tutorial en línea que guía paso a paso al usuario en la delimitación de su tema de búsqueda y las distintas formas de recuperación de información, la finalidad es desarrollar habilidades en el estudiante que le permita utilizar de manera efectiva los recursos electrónicos de la biblioteca digital.

1.8 USUARIOS

Los usuarios que reciben atención, orientación e información sobre la organización, servicios y usos de la biblioteca del Campus Ciudad de México, se encuentran divididos en dos tipos:

a) *Usuarios internos*. Son considerados todos los alumnos inscritos en preparatoria, profesional y en posgrado; también dentro de esta modalidad están contemplados profesores, investigadores, profesionistas de apoyo y personal administrativo que labora en el Campus.

b) *Usuarios externos*. Se refiere a los alumnos de otras universidades y público en general.⁹

Por otro lado, existe otra clasificación de los usuarios que es la siguiente:

Usuarios reales. Dentro de esta clasificación se puede considerar a los usuarios internos, y dentro de estos mismos a todos aquellos que acuden frecuentemente a la biblioteca.

⁹ Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. *Usuarios*. Disponible en: <http://ateneandria.com.itesm.mx/biblioteca/usuarios/usuarios.html> [Fecha de consulta: 13-09-06]

Usuarios potenciales. Dentro de este grupo se encuentran todos aquellos usuarios que esporádicamente asisten a la biblioteca, y en el cual se considera a los usuarios internos que están fuera de los usuarios reales, y a los usuarios externos.

Una vez descrito de manera general la misión, objetivo, estructura, servicios y usuarios de la biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, en el siguiente capítulo se analizará la parte teórica de la investigación, la formación de usuarios, así como la instrucción de usuarios que se lleva a cabo en la biblioteca del Campus Ciudad de México y sus colecciones digitales, lo anterior para dar cabida a la propuesta de formación de usuarios.

CAPÍTULO 2. FORMACIÓN DE USUARIOS

2.1 DEFINICIÓN

Actualmente en el sistema educativo, particularmente en las bibliotecas, se desarrollan programas activos dirigidos a lograr que los usuarios accedan a la información de manera efectiva, con el objetivo de desarrollar habilidades para la búsqueda, localización, análisis, selección y evaluación de la información obtenida.

Considerando que en las bibliotecas el usuario es la parte medular, la Real Academia Española¹⁰ lo define como alguien "que usa ordinariamente una cosa". Desde el punto de vista bibliotecológico para poder hacer uso de la información se necesita de una persona que la genera y otra que la analice, utilice y genere nuevo conocimiento, independientemente del lugar o soporte en el que ésta se encuentre.

Verdugo¹¹ explica que el concepto formación connota el proceso de desarrollo que permite manifestar al mundo exterior lo que es el mundo interior de cada sujeto, esto implica que le ha permitido vivir experiencias significativas que le facilitará determinar lo que el sujeto quiere.

Hernández Salazar, menciona la importancia que tiene conocer las necesidades de información de los usuarios, ya que a través de diversos estudios sobre este tema se pretende "conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, expectativas, deseos, necesidades, demandas y satisfacción de las personas en relación con la información y con los servicios y sistemas bibliotecarios".¹²

A su vez, Cervantes Acosta señala que la formación de usuarios "es un proceso sistematizado y continuo de retroalimentación, por el cual se capacita a los usuarios en

¹⁰ Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española* [en línea]. Disponible en: <http://www.rae.es/> [Fecha de consulta: 3-10-06]

¹¹ Verdugo, J. A. *Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa*. En "Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información", Vol. 7 No. 15, (jul-dic 1993)

¹² Hernández Salazar, P. *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México: UNAM, 1997. p 17

el uso, búsqueda y organización de la información con el fin de que la persona que la usa pueda cambiar su actitud y aptitud en forma positiva".¹³

Conjuntando las diversas definiciones de diversos autores expuestas en los párrafos anteriores, se puede decir que la formación de usuarios es el proceso a través del cual se capacita al usuario para que sea autónomo en la búsqueda, localización y recuperación de la información que necesita, y se le orienta en el proceso de delimitación del tema de su interés para una efectiva búsqueda de información.

Pensando en las diferentes necesidades de información de los usuarios, la información se organiza en las bibliotecas desde la selección, adquisición, hasta los programas de instrucción de usuarios que les permitan familiarizarse con la biblioteca, sus colecciones y servicios promoviendo de esta manera su uso. En este sentido, se conocen diversos procedimientos, valores y conceptos necesarios para resolver los problemas de búsqueda, organización, análisis, selección y comunicación de la información.

Gómez Hernández considera a la formación de usuarios como "el servicio bibliotecario que consistía en dar a conocer el uso de la biblioteca y sus recursos de búsqueda documental", el cual "ha sido casi siempre una instrucción bibliográfica, que tiene como fin lograr el aprovechamiento óptimo de la biblioteca. Ello implica enseñarles a ahorrar tiempo en el uso de los servicios, que la biblioteca resulte familiar, que se sepan usar los distintos sistemas bibliotecarios, las obras de referencia, que se conozcan los modos de cita bibliográfica."¹⁴

Como es sabido, los usuarios presentan dificultades al momento de realizar una búsqueda de información, ya sea en medios impresos o electrónicos, así como también para detectar de una manera más específica sus necesidades de información, ya que no se encuentran familiarizados con la estructura de la biblioteca, su acervo, colecciones y servicios.

¹³ *XXIX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. Memoria [29-20 abril y 1 de mayo 1998]. México: Asociación Mexicana de Bibliotecarios A.C. (AMBAC), 1998. p. 226

¹⁴ Gómez Hernández, José A. *Gestión de bibliotecas*. España: DM, 2002. p.195

Lo anterior, enfatiza que dentro de los servicios que proporcione una biblioteca, una de las áreas sobre la cual ha de ponerse especial interés es la formación de usuarios, ya que a través de una adecuada instrucción se puede enseñar al usuario a desarrollar habilidades que le permitan buscar, seleccionar, analizar y generar información. Para ello es importante que las bibliotecas brinden a los usuarios recursos y técnicas de aprendizaje para que éstos aprendan a cómo acceder a la información en sus diferentes formatos, así como una asistencia personal al momento de realizar alguna búsqueda. Con este tipo de prácticas el usuario desarrollará sus habilidades para localizar y usar la información.

Todas las explicaciones antes mencionadas, son un buen motivo para llevar a cabo la formación de usuarios, además cabe destacar que al respecto Hernández Salazar¹⁵ menciona que la labor de formación de usuarios va a ser entendida como un proceso de búsqueda o intercambio de experiencia de un individuo, aquel que aprende ó adquiere un conocimiento nuevo con otro que va a coordinar este aprendizaje, "esto se va a realizar interiorizando el saber, confrontándolo con el acervo de conocimientos existente y reacomodando este acervo."¹⁶

Asimismo, la definición de formación de usuarios ha ido evolucionando ya que no sólo contempla la de promoción de los servicios y acervo de la biblioteca, en la actualidad se trata de ir más allá, conforme a las mismas necesidades de información de cada usuario y al avance de las tecnologías y soportes de la información. Al respecto, coincide con un intercambio de ideas para encontrar respuestas, una interacción de éstas mismas de parte del sujeto, así como del profesor en el proceso de enseñanza-aprendizaje, contemplando como objetivo principal un cambio de actitud y la adquisición de diferentes formas de resolver problemas.

En la mayoría de las bibliotecas, sea cual sea su especialidad y audiencia, se sigue entendiendo como *formación de usuarios* a la actividad en la cual se dan a conocer los servicios y recursos documentales con los que se cuenta en una biblioteca, lo que al

¹⁵ Hernández Salazar, P. Op cit. p. 34

¹⁶ Honore, B. *Para una teoría de la formación: dinámica de la normatividad*. España: Nancea, 1980. p.19

mismo tiempo es considerado como una instrucción bibliográfica, no obstante que se observan los cambios en todos los aspectos de la vida, y los servicios bibliotecarios no son la excepción, por ello es necesario empezar a abordar las nuevas definiciones que nos van a proporcionar un contexto mas amplio y completo de lo que hoy en día es la formación de usuarios.

2.2 NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Las diversas opiniones de cómo clasificar los diferentes niveles de formación de usuarios, varían de un autor a otro, mientras algunos contemplan dos niveles hay quienes consideran hasta seis, mientras que otros consideran tres.

Lau, refiere que en los niveles de formación de usuarios existe una diversidad de opiniones en cuanto a la forma de cómo se pueden clasificar los diferentes niveles en los que se imparte la formación de usuarios.¹⁷

Rowe¹⁸ reconoce hasta seis diferentes niveles de instrucción, dependiendo de la complejidad de las tareas a realizar, tales como:

Nivel 1. Orientación general

Nivel 2. Inducción para estudiantes de nuevo ingreso

Nivel 3. Cursos vinculados a otras asignaturas

Nivel 4. Talleres sobre y con recursos automatizados

Nivel 5. Cursos con valor en créditos

Nivel 6. Instrucción Individualizada.

Para otros autores, como ya se mencionó, existen diferentes maneras de contemplar los niveles de formación de usuarios. De hecho hay autores que únicamente consideran dos niveles, el de *orientación* y el de *instrucción* con diferentes modalidades.

¹⁷ Lau J. *La agenda rezagada: la formación de usuarios de sistemas de información*. Disponible en: <http://www.usci.mx/dia/cursos/fin/docs/doc/8.htm5>, [Fecha de consulta: 8-10-06]

¹⁸ Rowe C. *Modern library instruction: levels, media, trends and problems*. En: "Research strategies" (Vol. 12 no. 1 winter 1994). p. 4

Hernández Salazar¹⁹ considera a la formación de usuarios desde la perspectiva del proceso cognoscitivo del aprendizaje significativo, misma que comprende tres niveles, que a continuación se mencionan:

Primer Nivel:

Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios y difusión) y su importancia.

El objetivo general de este primer nivel es sensibilizar al usuario sobre la importancia de la información, además de que identifique el proceso por el que pasa dicha información y la importancia de ésta dentro de su formación académica.

Segundo Nivel:

Orientación. Se ofrece una introducción sobre determinado servicio o unidad de información, con el objetivo de proveer información general acerca de alguna biblioteca. Esta orientación es básica como ubicación, formato, espacio, forma de acceder a ella, así como sus políticas de servicios, no pasando por alto la organización del acervo.

Tercer Nivel:

Permite derribar *barreras existentes entre la organización bibliotecaria y el usuario.* Posibilita el uso y manejo adecuado de los recursos de información existentes dentro o fuera de la biblioteca, de acuerdo con el perfil específico del usuario.

"El objetivo principal de la instrucción es adiestrar en el uso de recursos de información específicos y técnicos de búsqueda."²⁰

Para esta autora un programa de formación de usuarios deberá incluir los tres niveles, con el fin de obtener un conocimiento integral sobre el ciclo de la información y sus recursos, así como de las unidades informativas. Además de que cada nivel está

¹⁹ Hernández Salazar, P. *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior.* México: UNAM, CUIB. 1998. p. 35

²⁰ Rendford B. *Bibliographic instruction: a handbook.* New York: Neal-Schuman publishers, 1980. p. 192

relacionado con el anterior y con el siguiente, creando relaciones de interdependencia cognoscitiva.

En este sentido, Culebra y Vives²¹ menciona que debe existir un aspecto en el que puede haber consenso, y es que en las actividades de formación de usuarios que se programen se debe incluir tanto el elemento de convencimiento y motivación al usuario, como el de proveerle de conocimientos y habilidades específicas.

Analizando los diversos niveles que deben de incluir la formación de usuarios expuestos en este trabajo, con los puntos de vista de diversos autores, se deduce que todos ellos en lo general llevan al mismo propósito y contenido, es decir, un primer nivel de *introducción* en el que se incluya la parte teórica y la importancia de la información en el proceso de enseñanza y por lo tanto su valor o porcentaje dentro de la materia de la que forma parte la formación de usuarios; un nivel de *inducción* a la biblioteca en el que se explique la importancia de la biblioteca en la institución de educación superior y todos los servicios que ofrece; y un último nivel *práctico* en el que los alumnos conozcan todos los recursos de información electrónica, el tipo de información que contiene cada uno de ellos y la forma de recuperación de datos dentro de dichos recursos.

2.3 FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL TECNOLÓGICO DE MONTERREY CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO (CCM)

La evolución y explosión de la información trae como consecuencia que todos los usuarios deban poseer un conjunto de habilidades tecnológicas que les permitan acceder y hacer uso de la información a través de diferentes medios y recursos para la recuperación de ésta, conforme a los requerimientos de cada individuo en su formación académica, laboral y personal.

²¹ Culebra y Vives C. *Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del D.F.* Jornadas Mexicanas de Bibliotecología. Zacatecas, Zac. México: AMBAC, 1983.

Como Institución de educación de prestigio nacional y proyección internacional, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México (CCM), proporciona la formación de usuarios a la comunidad académica activa, así como a sus egresados e inclusive al público en general, en un conjunto de actividades que desarrolla el personal bibliotecario para transmitir al usuario un conocimiento más específico sobre el funcionamiento y uso de los recursos y servicios de información que la biblioteca ofrece. Su objetivo principal es "instruir en los procesos de identificación, localización, selección, evaluación y utilización de datos e información."²²

Las autoridades de la biblioteca del CCM son conscientes de que sus estudiantes no solo deben saber usar la biblioteca, sino también dominar y desarrollar habilidades y estrategias que les permitan acercarse y usar la información, lo que implica conocer las fuentes de información y saber aplicar de modo inteligente los procedimientos para obtenerla. Para ello, se ofrecen talleres de formación de usuarios impartidos por el personal bibliotecario en diferentes modalidades y formas.

2.4 TALLERES DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Como primer punto se analizará el contenido y estructura de los talleres de formación de usuarios que la biblioteca del ITESM CCM ofrece a su comunidad académica. En este punto es importante destacar que el área de Formación de Usuarios y Biblioteca Digital es la encargada de proponer la oferta de talleres de formación de usuarios y desarrollo de habilidades informativas, con el objetivo de contar con una comunidad informada e instruida, ya que sus contenidos están orientados a desarrollar en el alumno aptitudes para buscar, localizar y seleccionar la información que requiere de manera eficaz y eficiente.

²² Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. *Biblioteca. Formación de usuarios*. Disponible en: <http://alejandro.com.itesm.mx/biblioteca/servicios/fusuarios.html> [Fecha de consulta: 9-10-06]

Dentro de la página de la Biblioteca del Campus, <http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/servicios/fusuarios.html>, se encuentra un hipervínculo para conocer el calendario de talleres, así como su diversidad, tal como se muestra en la figura 1:

CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

Horarios de Talleres que ofrece Biblioteca Digital

Lugar: Barr de Formas de Usuario (Punto Bajo de Biblioteca)
 Dirigido a: Profesores y Alumnos
 Talleres orientados a Profesores para mejorar la forma de usar el lugar y al trabajo de clase.

Importante:
 Confirmar la asistencia a cada uno de los Talleres con un día de anticipación en la cuenta de correo electrónica asignada en la página misma.

Noviembre 2006

| | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | |
| Ver horarios | Ver horarios | Ver horarios |
| | | |
| Ver horarios | Ver horarios | Ver horarios |
| | | |
| Ver horarios | Ver horarios | |

Intermap: Jorge Elguía
 Teléfono: 5488 2828 Ext. 2005

Figura 1. Calendario de talleres de formación de usuarios

En la figura anterior, se puede apreciar que existe una oferta explícita de siete talleres diferentes, tales como: la Biblioteca y sus servicios; Introducción a la biblioteca digital; Bases de datos para preparatoria; Bases de datos para humanidades; Bases de datos para ingeniería; Bases de datos para negocios y Bases de datos para posgrado.

Cada uno de los talleres tiene una duración aproximada de una hora con horarios establecidos, aunque cabe señalar que los horarios normalmente se adecuan a las necesidades y tiempos de los usuarios. El contenido de dichos talleres es teórico-práctico.

A continuación se detalla la estructura de cada uno de ellos:

∞ La biblioteca y sus servicios

Tiene como *objetivo* principal informar y explicar al usuario el papel que juega la biblioteca en la vida académica del usuario y del sistema ITESM, de esta manera busca sensibilizarlo sobre la importancia de los recursos y servicios que la biblioteca le ofrece.

Contenido:

Biblioteca

- Conceptualización
- Diferentes tipos de bibliotecas: biblioteca de central, de preparatoria, de graduados y cyberprepa.
- Importancia
- Visita Guiada
- Servicios bibliotecarios: préstamo de material (libros, revistas, videos, DVD's, mapas, bases de datos en CD-ROM), servicio de consulta y referencia, hemeroteca, videoteca, mapoteca, servicios en línea, talleres de formación de usuarios.
- Colecciones: Colección General, de Consulta, de Humanidades y Ciencias Sociales, de la Escuela de Graduados en Administración Pública y Políticas Públicas (EGAP), de Negocios y Alta Dirección, Memoria Institucional Campus Ciudad de México, Mapoteca, Colección de Reserva.

Este taller permite al alumno interactuar con la biblioteca e irse familiarizando con su ubicación, servicios y colecciones.

∞ Introducción a la Biblioteca Digital

Objetivo. Proporcionar al usuario una visión amplia sobre la organización, estructura y contenido de la biblioteca digital.

Contenido:

Biblioteca Digital

- Estructura
- Colecciones (bases de datos multidisciplinarias)
- Modalidades
 - Biblioteca Digital del Sistema (<http://biblioteca.itesm.mx>)
 - Biblioteca Digital del Campus (<http://biblioteca.ccm.itesm.mx>)
- Acceso y obtención de la clave de acceso
- Servicios en línea

∞ Bases de datos para preparatoria

Objetivo. Mostrar cuales son las bases de datos y la metodología de búsqueda en los recursos de información específicamente aquellos orientados a los programas académicos de preparatoria.

Requisito: haber cursado los talleres: la biblioteca y sus servicios e introducción a la biblioteca digital

Contenido:

- Diseño de estrategias de búsqueda de información en recursos electrónicos.
- Generalidades.
- Lenguajes y protocolos de búsqueda: operadores booleanos y metodología para el diseño de estrategias de búsqueda de información.
- Localización e identificación de fuentes de información: primarias y secundarias.

Explicación y ejercicios dirigidos en las diversas bases de datos enfocadas al área de preparatoria, como son: *Encyclopaedia Británica*, *SIRS Knowledge Source*, *ProQuest Direct*, *Net Library*, *Colección Documentos Tec*, *Literatura Online*, *Teatro del siglo de oro Español* y *Ebsco Host*.

⇒ Bases de datos de Humanidades

Objetivo. Mostrar las bases de datos y la metodología de búsqueda en los recursos de información específicamente aquellos que apoyan los programas académicos de profesional en el área de humanidades.

Requisito: haber cursado los talleres: la biblioteca y sus servicios e introducción a la biblioteca digital.

Contenido:

- Diseño de estrategias de búsqueda de información en recursos electrónicos.
- Generalidades.
- Lenguajes y protocolos de búsqueda: operadores booleanos y metodología para el diseño de estrategias de búsqueda de información.
- Localización e identificación de fuentes de información: primarias y secundarias.

Explicación y ejercicios aplicados en bases de datos enfocadas al área de humanidades, como lo son: *ProQuest Direct, Net Library, SAGE Collection: (criminology, sociology, Political science), Infotel Legal, Biblioteca Jurídica Virtual, Jstor, Juropolis y Ebsco Host.*

⇒ Bases de datos para ingeniería

Objetivo. Mostrar la metodología de búsqueda en los recursos de información específicamente aquellos que apoyan los programas académicos de profesional en el área de ingeniería.

Requisito: haber cursado los talleres: la biblioteca y sus servicios e introducción a la biblioteca digital.

Contenido:

- Diseño de estrategias de búsqueda de información en recursos electrónicos.
- Generalidades.
- Lenguajes y protocolos de búsqueda: operadores booleanos y metodología para el diseño de estrategias de búsqueda de información.
- Localización e identificación de fuentes de información: primarias y secundarias.

Explicación y ejercicios en bases de datos enfocadas al área de ingeniería: *ProQuest Direct, Net Library, Equilibrio, Safari books online, Science Direct - Revistas de Ingeniería Mecánica, Science Direct - Design Studies y Ebsco Host.*

∞ Bases de datos para negocios

Objetivo. Mostrar las bases de datos y la metodología de búsqueda en los recursos de información específicamente aquellos que apoyan los programas académicos de profesional en el área negocios.

Requisito: haber cursado los talleres: la biblioteca y sus servicios e introducción a la biblioteca digital.

Contenido:

- Diseño de estrategias de búsqueda de información en recursos electrónicos.
- Generalidades.
- Lenguajes y protocolos de búsqueda: operadores booleanos y metodología para el diseño de estrategias de búsqueda de información.
- Localización e identificación de fuentes de información: primarias y secundarias.

Explicación y ejercicios en bases de datos enfocadas al área de negocios: *ProQuest Direct, Net Library, Science Direct, Ebsco Host (EBSCO Business Source Premier, Economatica, Infolatina, Invertia Plus, ISI Emerging Markets, Banco de Datos de la Economía Mexicana, INEGI, SAGE y Euromonitor Global Marketin.* Cabe mencionar que esta área es la más grande en cuanto a número de alumnos inscritos y es donde se tienen más recursos de información y bases de datos, por lo tanto es donde se dan más talleres y asesorías personalizadas.

∞ Bases de datos para posgrado

Objetivo. Mostrar las bases de datos y la metodología de búsqueda en los recursos de información específicamente aquellos que apoyan directamente a los programas académicos de posgrado, dependiendo del área de especialización del usuario.

Requisito: haber cursado los talleres: la biblioteca y sus servicios e introducción a la biblioteca digital.

Contenido:

- Diseño de estrategias de búsqueda de información en recursos electrónicos.
- Generalidades.
- Lenguajes y protocolos de búsqueda: operadores booleanos y metodología para el diseño de estrategias de búsqueda de información.
- Localización e identificación de fuentes de información: primarias y secundarias.

Explicación y ejercicios en bases de datos enfocadas a las diferentes especialidades en maestrías y doctorados: *ProQuest Direct, Net Library, Science Direct, Ebsco Host, Jstor, Economatica, Infolatina, ISI Emerging Markets, Banco de Datos de la Economía Mexicana y Euromonitor Global Marketing.*

Este tipo de talleres normalmente se imparte por las tardes, y actualmente se realiza en conjunto con el Campus Santa Fé debido a que las materias se dan en los 2 Campus.

Al término de los talleres, el usuario será capaz de identificar y utilizar las diferentes herramientas para la búsqueda y recuperación de la información. Asimismo, con la idea de retroalimentar el diseño e impartición de los talleres, el alumno o profesor llena un formato donde evalúa tanto al taller como al expositor, ver anexo 1, en el cual se valora el impacto del taller en el alumno así como las áreas de oportunidad del taller y el instructor (bibliotecólogo).

La biblioteca del CCM al ofrecer programas de formación de usuarios trata de apoyar los objetivos de educación de la Institución a la que pertenece. En la actualidad, el diseño de talleres es un tema que esta en auge debido a que éstos permiten, con el aprovechamiento de las tecnologías de información, impulsar en los usuarios el desarrollo de habilidades en el acceso y uso de la información.

2.4.1 Talleres Grupales

Los talleres grupales, son solicitados por el profesor titular del grupo, por tal motivo, se imparten en el salón y horario de clase indicados, así como con los contenidos y temas que determine el profesor.

A través de los talleres, el usuario aprende, conoce y usa las fuentes de información con las que cuenta la biblioteca del Tecnológico de Monterrey Campus Ciudad de México, asimismo, se vuelve autónomo al hacer uso de la información de manera independiente, satisfaciendo su necesidad de información.

2.4.2 Talleres Individuales

Este tipo de talleres se imparten a los usuarios de manera individual, al solicitarlos vía telefónica o por correo electrónico, o bien acudiendo al Centro de Asesorías y Biblioteca Digital, ubicado en el 1er piso del edificio principal de Biblioteca.

Se imparten talleres básicos dirigidos a usuarios con poca experiencia en las tecnologías de información y recursos electrónicos que ofrece la biblioteca. El objetivo principal es familiarizar al usuario con los recursos impresos y electrónicos que se encuentran disponibles en la biblioteca y en la biblioteca digital.

De igual manera, existen talleres especializados de acuerdo a la necesidad y demanda de información que presenten los usuarios, debido a su naturaleza es necesario solicitarlos con por lo menos un par de días de anticipación, con la finalidad de preparar el taller que responda a la temática, perfil y necesidades de información del usuario.

2.5 ALCANCES Y LIMITACIONES DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL CCM

Cuando se imparte un taller de formación de usuarios es conveniente y recomendable precisar a quién va dirigido, ya que la metodología para su diseño e implementación varía según la especialidad del usuario. Aunque algunas etapas pueden coincidir, el

desarrollo de éstas en cuanto a cobertura y profundidad e inclusive la elección de las técnicas didácticas son diferentes.

Constantemente en el CCM se difunden estos talleres, se les informa a los estudiantes y maestros sobre la importancia de contar con las habilidades para la búsqueda y recuperación de información, así como la propuesta de incorporar estos talleres en los diversos programas académicos de la Institución. De acuerdo, a esta difusión interna (correos, invitaciones, avisos en los medios de comunicación del Campus) existe una respuesta favorable de la comunidad académica a la oferta de estos talleres, pero es aún de más importancia el apoyo de la comunidad docente, ya que son ellos los encargados de proporcionar el primer acercamiento del usuario con los recursos de información y la importancia que tienen éstos durante su desarrollo académico y profesional.

Al respecto, es necesario mencionar que en el semestre enero-mayo de 2006, el total de alumnos inscritos a los diversos programas académicos fue de aproximadamente de 10,000²³.

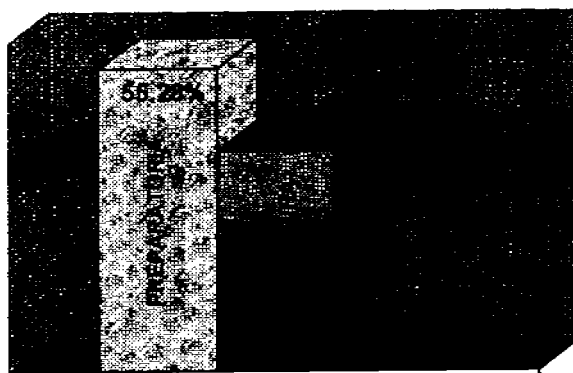
Para comprender la situación del CCM, en cuanto a formación de usuarios se refiere, se muestran las estadísticas del primer semestre del 2006²⁴ en las que se puede apreciar la cantidad de talleres impartidos, por división académica, su alcance y sus áreas de oportunidad, así como por grupo de usuarios capacitados, véase anexo 2.

Con relación a los 10,000 alumnos en el semestre señalado, se capacitaron alrededor de 3001 usuarios de la biblioteca, es decir, la tercera parte de los alumnos inscritos en el semestre. De ese total sólo el 4.60% se refiere a alumnos de posgrado, mientras el 55.28% corresponde a alumnos de preparatoria y el 40.12% alumnos de Profesional, lo cual se puede apreciar en la figura 2.

²³ Fuente: CASA: Reporte de Inscripciones Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, 2006

²⁴ Fuente: Estadísticas, semestre Enero-Mayo 2006 del área de Formación de Usuarios, Biblioteca del Campus Ciudad de México. 2006

**Porcentaje de alumnos inscritos capacitados
en Formación de Usuarios**

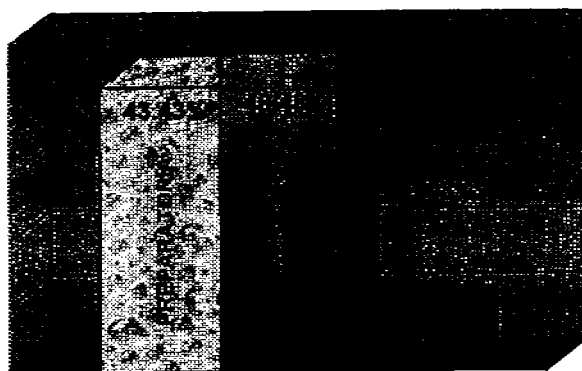


Semestre Enero - Mayo 2006

Figura 2.

Por otro lado, en la figura 3 se muestra que el 48.48% del total de grupos capacitados, corresponde al programa de licenciatura, el 43.43% refiere a los grupos de preparatoria y sólo el 8.08% del total de grupos capacitados corresponde al nivel de posgrado.

Alumnos capacitados por Programa Académico



Semestre Enero - Mayo 2006

Figura 3.

De acuerdo a los resultados anteriores, se refleja que los alumnos de profesional son quienes reciben mayor capacitación, esto obedece a que para la realización de sus trabajos académicos, los profesores les demandan fuentes de información confiables, que se encuentran en la biblioteca y en la biblioteca digital. En cuanto a los otros 2 programas académicos, los grupos de preparatoria reciben mayor capacitación que los alumnos de posgrado, debido a que cuando ingresan deben acreditar los talleres de la biblioteca, en algunas materias.

Una de las limitaciones, a las que se enfrenta la actividad de formación de usuarios es que los profesores tienen muy ajustados sus programas y planes de estudio, motivo por el cual no les es posible incorporar los talleres en sus clases, es por esa razón que este trabajo está orientado a ofrecer una propuesta en la que la formación de usuarios forme parte de una materia que se encuentre dentro del programa de estudios ó formas de evaluación del profesor, con la finalidad de que se tome en cuenta la formación de usuarios como parte integral de la formación académica y de investigación, así como habilidades en el usuario para en el uso y manejo de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece, obteniendo también de esta manera investigaciones y trabajos académicos con bases más sólidas en información validada y respaldada con fuentes reconocidas.

2.6 Tendencias

Como se puede observar, en la era actual de la información, los usuarios no sólo necesitan conocer la biblioteca, sus recursos, servicios informativos, y las instalaciones, sino que además de todo lo anterior se necesitan desarrollar habilidades y estrategias para informarse, actualizarse y usar la información, lo que implica conocer las fuentes, así como saber aplicar de modo inteligente los procedimientos para obtener nueva información de ella.

Al respecto, Lau²⁵ destaca que la formación de usuarios tiene un proceso y lo denomina "Desarrollo de habilidades informativas" (*development of information skills*), como un término que enfatiza las aptitudes que los usuarios tienen que desarrollar para poder, en forma conjunta o independiente, localizar y manejar las fuentes de información.

Otro concepto relacionado y que ha cobrado fuerza recientemente es el de *Information literacy*, concepto que se refiere a las características que a largo plazo deberá desarrollar cualquier persona para llegar a considerarse como alfabeta en el uso de la información.

En el "Desarrollo de habilidades informativas" se hace referencia al proceso mediante el cual un usuario, con el apoyo de los bibliotecarios y a través de un proceso formativo que incluye ejercicios prácticos en el uso de recursos informativos, puede llegar a constituirse en un alfabeto en el uso de la información²⁶.

Este término sugiere una participación más activa de los estudiantes, así como de disponer de experiencias más prácticas. Si bien, es necesario que los usuarios deban conocer la biblioteca y el manejo de los recursos de información, también es fundamental que dominen las habilidades para recuperar información, utilizando diversas estrategias que les permitan llegar de manera fácil y rápida a las fuentes de información que les sea realmente necesarias y relevantes.

En la actualidad ha sido objeto de interés el concepto de *alfabetización informacional* por parte de los bibliotecarios y de las bibliotecas. Las normas sobre alfabetización informacional emitidas por la *Association of College and Research Libraries* (ACRL) y la *American Library Association* (ALA), la han definido como "la capacidad de comprender un conjunto de habilidades que capaciten a los individuos para reconocer cuando se

²⁵ Lau J. *La agenda rezagada: la formación de usuarios de sistemas de información*. Disponible en: <http://www.uacj.mx/cia/cursos/cia/docs/doc/61tm5> [Fecha de consulta: 13-10-06]

²⁶ Lau, J. *Memorias del tercer encuentro de habilidades informativas*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Disponible en: http://bra.uacj.mx/cia/Publicaciones/UACJ/Docs/Libros/Memorias_Tercer_Encuentro_DHi.pdf [Fecha de consulta: 13-10-06]

necesita información y poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida.²⁷

Autores como Bawden²⁸ describen las nuevas tendencias en el área de formación de usuarios, entre las cuales sobresalen:

- El usuario aprenderá de manera autónoma.
- El usuario tendrá la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos de por vida.
- El usuario y el bibliotecario manejarán una variedad de recursos de información (tanto impresos como electrónicos).
- El bibliotecario debe contar con el apoyo y colaboración de los docentes.
- El bibliotecario asocie nuevas técnicas pedagógicas, como el aprendizaje activo, o el pensamiento crítico.

Con lo anterior, se deduce la necesidad que las bibliotecas tienen por crear programas que formen usuarios, capaces de:

- Reconocer una necesidad de información.
- Determinar el alcance de la información requerida, acceder a ella con eficiencia; evaluar la información y sus fuentes.
- Incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos;
- Utilizar la información de manera eficaz para acometer tareas específicas.
- comprender la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información.
- Acceder a la información y utilizar de manera ética y legal, con la finalidad de generar conocimiento.

²⁷ Association of College and Research Libraries (ACRL). American Library Association (ALA) (2002). *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información para la educación superior*. Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/baab68/68a4.pdf> [Fecha de consulta: 10-10-06]

²⁸ Bawden, David. *Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital*. Disponible en: <http://www.um.es/food/anales/af0521.pdf> [Fecha de consulta: 15-10-06]

Al analizar todo lo anterior, se aprecia que en el tiempo presente se tiene la necesidad de crear programas de formación de usuarios para que los usuarios identifiquen y conozcan los recursos y técnicas para la búsqueda y localización de la información disponibles en las bibliotecas. Para ello es necesario estar a la vanguardia e implementar programas de formación de usuarios que tengan un verdadero valor y peso en la formación académica de la comunidad estudiantil, así como en la comunidad docente, permitiendo de esta manera además la explotación y optimización al máximo de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca, mismos que están orientados a responder las necesidades de información de los usuarios.

CAPÍTULO 3. PROPUESTA DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL TECNOLÓGICO DE MONTERREY, CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO (CCM)

3.1 IMPORTANCIA

Como Institución académica con proyección y reconocimiento internacional, el Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México (CCM), requiere que sus estudiantes desarrollen habilidades para la búsqueda y recuperación de información desde una perspectiva autónoma, por lo tanto, se muestra un especial interés en capacitarlos para que los estudiantes puedan realizar sus búsquedas de manera más directa y que la información obtenida sea realmente útil para sus fines académicos y/o de investigación.

Es necesario destacar que esta propuesta de formación de usuarios pretende que el usuario sea autónomo e independiente al buscar, seleccionar, recuperar y utilizar la información de manera eficiente, permitiéndole satisfacer sus necesidades de información y a su vez despertar en el propio usuario un interés para la búsqueda y generación de nuevo conocimiento.

Para ello es necesario que los usuarios conozcan la función que la Biblioteca juega dentro del ITESM, así como todos los recursos de información que ésta les ofrece, independientemente del formato en que se encuentren.

3.2 JUSTIFICACIÓN

Al respecto, Bernhard P.²⁹ considera que existen diversas razones por las cuales se deben justificar las acciones de formación de usuarios, siendo estas las siguientes:

- El crecimiento exponencial de la información disponible y accesible en cualquier formato;

²⁹ Bernhard P. "La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual". Disponible en: <http://www.um.es/food/anales/ars05/ad0522.pdf> [Fecha de consulta: 18-11-06]

- Una información cada vez más heterogénea cuya autenticidad, validez y credibilidad han de ser establecidos continuamente;
- Una economía fuertemente basada en actividades de servicio y apelando a tecnologías en rápido desarrollo;
- La necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de toda la vida, así como que aprenda a aprender en una perspectiva de solución de problemas;
- La necesidad absoluta de estar al tanto de los desarrollos más recientes para las actividades de investigación;
- La demanda de los empleadores que quieren contratar a personas capaces de dominar las tecnologías, de buscar la información en las fuentes electrónicas e Internet, y de evaluarla y gestionar la información interna y externa;
- La evolución hacia una pedagogía activa centrada en el estudiante, basada en los recursos y en solución de problemas;
- El impacto de la formación en el uso de la información sobre la continuidad en los estudios y el éxito escolar.

En este sentido, y partiendo de la información presentada en el capítulo 2, en donde se muestra que sólo un 30% de la población inscrita en el semestre Enero-Mayo 2006 del Campus CCM, ha participado en talleres de formación de usuarios, y que aproximadamente el 40% corresponde a alumnos de licenciatura que han cursado algún taller de formación de usuarios. Se estima conveniente la necesidad de proponer un programa de formación de usuarios que esté relacionado con alguna materia, que sea común en los planes de estudio de las carreras que ahí se imparten, con la finalidad de inducir a los usuarios a utilizar todos los recursos con los que cuenta la biblioteca, así como capacitarlos en la búsqueda, selección, análisis y obtención de información relevante y aplicable en sus áreas de interés, además de que pueda formar parte del temario y ser evaluable con la finalidad de medir el aprendizaje del usuario.

3.3. METODOLOGÍA

La Real Academia Española, define el concepto de metodología como el conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal, por lo tanto, en sentido figurado esta palabra puede entenderse como el procedimiento para realizar una cosa. Al respecto y para efectos de esta investigación se llevó a cabo la siguiente metodología:

1) *Conocer la oferta académica de carreras profesionales que proporciona el Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México.*

Se llevó a cabo la identificación de los 24 programas académicos de profesional que ofrece el Tecnológico de Monterrey³⁰, Campus Ciudad de México (véase Tabla 3.1), mismos que tienen como factor común: transmitir una educación integral que le permita al alumno obtener conocimientos, desarrollar habilidades, actitudes y valores (respeto, pensamiento crítico, creatividad, liderazgo, comunicación efectiva, trabajo en equipo, uso eficiente de la tecnología y aprecio por la cultura), que le permita desarrollarse como profesional y, a la vez, tener un crecimiento personal que le ayude a enfrentar los retos que en el futuro encontrará en el país y en la sociedad donde se desenvuelva.

| | |
|--|--|
| | LAE - Licenciado en Administración de Empresas |
| | LAF - Licenciado en Administración Financiera |
| | LCPF - Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas |
| | LEC - Licenciado en Economía |
| | LIN - Licenciado en Comercio Internacional |
| | LEM - Licenciado en Mercadotecnia |
| | LCC - Licenciado en Ciencias de la Comunicación |

³⁰ Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. "Programas académicos", Disponible en: <http://www.ccm.itesm.mx/profesional/programa.html> [Fecha de consulta: 25-11-06]

| | |
|--|---|
| <div style="background-color: #cccccc; padding: 5px;"> <p>División de Investigación y Aplicaciones Tecnológicas</p> </div> | LED - Licenciado en Derecho |
| | LMI - Licenciado en Periodismo y Medios de Información |
| | LPL - Licenciado en Ciencia Política |
| | LPO - Licenciado en Psicología Organizacional |
| | LRI - Licenciado en Relaciones Internacionales |
| | ARQ - Arquitecto |
| | LATI - Licenciado en Administración de Tecnologías de Información |
| | LDI - Licenciado en Diseño Industrial |
| | IIS - Ingeniero Industrial y de Sistemas |
| | IMA - Ingeniero Mecánico Administrador |
| | IME - Ingeniero Mecánico Electricista |
| | IMT - Ingeniero en Mecatrónica |
| | ITC - Ingeniero en Tecnologías Computacionales |
| | ITE - Ingeniero en Tecnologías Electrónicas |
| | IMD - Ingeniero Biomédico |
| LNB - Licenciado en Nutrición y Bienestar Integral | |
| MC - Médico Cirujano | |

Tabla 3.1 Programas académicos, Tecnológico de Monterrey, CCM.

2) Revisión de los programas de estudio de las carreras profesionales para conocer cómo están integradas las currículas de éstas.

Una vez identificados los programas académicos, se procedió a revisar detalladamente el contenido de cada uno de sus planes de estudio, por división académica, con el objeto de analizar la existencia de materias en las cuales el usuario deba desarrollar habilidades en la búsqueda, selección, análisis y obtención de la información, mismas que serán la clave en el desarrollo de la propuesta de formación de usuarios para la Biblioteca del CCM.

Dentro de este ejercicio, se localizaron cinco materias relacionadas con el desarrollo de habilidades de información, importantes en el aprendizaje y el desempeño profesional del alumno para un óptimo análisis y utilización de la información, las que se describen a continuación:

| Materia | Descripción |
|---|---|
| Metodología de la investigación | El estudiante conocerá y aplicará las técnicas y métodos de búsqueda y análisis de información en fuentes bibliográficas, hemerográficas y electrónicas para la realización de proyectos de investigación documental. Conocer y aplicar los diferentes sistemas de referenciación bibliográfica. Distinguir las características y elementos esenciales de un anteproyecto de investigación. |
| Taller de análisis y expresión verbal | El estudiante desarrollará su capacidad de análisis y pensamiento crítico, a través de la práctica ordenada y reflexiva de los procesos de lectura, escritura, investigación y expresión oral. |
| Análisis de la información | Formar lectores críticos responsables de su propio proceso de aprendizaje a través del desarrollo de las habilidades de procesamiento de la información aplicando un modelo cognoscitivo de comprensión de lectura. Lograr la integración de la lecto-escritura mediante el ensayo académico. |
| Métodos cuantitativos de investigación | Introducir al estudiante en la importancia y valoración del conocimiento científico en las Ciencias Sociales a través del aprendizaje de herramientas teórico-metodológicas cuantitativas y de la elaboración de un proyecto de investigación de interés general que incluya los lineamientos y exigencias de un trabajo académico formal. |
| Métodos cualitativos de investigación | Introducir al estudiante en la importancia y valoración del conocimiento científico en las Ciencias Sociales a través del aprendizaje de herramientas teórico-metodológicas cualitativas y de la elaboración de un proyecto de investigación de interés general que incluya los lineamientos y exigencias de un trabajo académico formal. |

3) Análisis de las materias por división académica, semestre y materia, relacionadas con habilidades de información.

Se identificaron las carreras y materias en las cuales podría implementarse la propuesta de formación de usuarios, por la naturaleza de sus contenidos, se realizó un análisis

Una vez identificadas las materias, se confirma la posibilidad de incluir la propuesta de un *Taller de Formación de Usuarios* como parte del contenido de cada de las materias mencionadas en el *Tabla 3.2*, misma que se plantea se lleve a cabo en cinco sesiones de 90 minutos cada una con la finalidad de apoyar las actividades de investigación documental en cada una de ellas y aportar los elementos necesarios en los alumnos que le permitan el desarrollo de habilidades de información de los alumnos.

4) *Usuarios*

El sector de la comunidad académica al que va dirigida la propuesta es a alumnos de Profesional, de la oferta educativa que ofrece el Tecnológico de Monterrey, CCM, en este rubro de la población se considera necesario contemplar la posibilidad de desarrollar habilidades y estrategias para la recuperación de información.

Lo anterior, debido a que actualmente y en términos generales, los alumnos utilizan cada vez más los soportes electrónicos y, en virtud de que las principales necesidades de información de estos usuarios se relacionan con algunas actividades de las materias antes identificadas, así como en la elaboración de trabajos de investigación documental.

3.4. EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE Y EL MODELO EDUCATIVO DEL TECNOLÓGICO DE MONTERREY

Tomando en cuenta que la biblioteca universitaria debe administrar y proporcionar información desde su perspectiva académica y satisfacer las demandas de actividades de docencia e investigación de los programas académicos, es necesario que la biblioteca promueva sus servicios y recursos, y sea la encargada de capacitar a los alumnos en la búsqueda bibliográfica y de información como parte fundamental del proceso de investigación universitaria, además de promover la utilización de la biblioteca de una forma más efectiva, sugerir estrategias específicas para una mejor recuperación de la información e instruir en la utilización de fuentes de información especializadas impresas y electrónicas, despertando en la comunidad académica la importancia de adquirir y desarrollar habilidades de información como apoyo

fundamental en sus tareas de investigación en la búsqueda y generación de nuevo conocimiento.

En este mismo sentido, para que la biblioteca cumpla una función educativa, y en particular la instrucción de usuarios, Hernández³¹ destaca que se deben diseñar cursos que estén relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que es importante contar con la ayuda de los profesionales del área pedagógica y/o psicológica, misma que variará de acuerdo a los objetivos y contenidos que se planteen.

Al respecto, para efectos de este trabajo la metodología para las sesiones se apoyará en el método de la instrucción semi directa de Svinicki y Schwartz³² que contempla los siguientes métodos instruccionales:

- *Instrucción Directa (Control exclusivo del Instructor)*. El curso es brindado por el bibliotecario, este curso puede desarrollarse sin ninguna aportación del alumno. El instructor se podrá apoyar con diapositivas para dar una idea general sobre el tema a tratar. El papel del alumno es sólo receptivo.

- *Instrucción Indirecta (Total control del Estudiante)*. El estudiante controla el ritmo de su propio aprendizaje. El centro de atención es el proceso de debate. En este caso el bibliotecario moldea las actitudes e ideas de los estudiantes. El papel del alumno es activo.

Ya entonces, el punto medio es la *Instrucción Semi directa*, en donde se combinan los dos métodos anteriores, y al bibliotecario le corresponde preparar los contenidos de la clase, apoyándose con la participación activa del estudiante, dando tiempo a preguntas, seguido de planteamientos de supuestos o bien casos que el alumno debe resolver.

³¹ Hernández Salazar, Patricia. "La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior". México: UNAM, CLIB. 1998 p. 12-13

³² Svinicki M., Schwartz B. "Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: Aprendizaje y diseño de instrucción". Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991

Para llevar a cabo lo anterior, es necesario mencionar que Gómez Hernández³³ considera que la biblioteca ocupa un papel importante en el aprendizaje del individuo y señala que "La biblioteca como institución es un referente del aprendizaje, y el bibliotecario un modelo, un ejemplo de cómo seleccionar y usar la información. De hecho, en cualquier uso de la biblioteca el lector está obteniendo un aprendizaje: al leer amplía sus conocimientos, su cultura, o su capacidad de comprensión; al estudiar en la biblioteca está aprovechándola para sus actividades de educación formal; al informarse está obteniendo los elementos para producir conocimiento; al acceder a documentos de la biblioteca está obteniendo fuentes de conocimiento seleccionadas... "

Al respecto, Lau³⁴ considera que las universidades deben definir el proceso de enseñanza-aprendizaje, que identifique sus estrategias educativas con claridad.

Asimismo, el Tecnológico de Monterrey cuenta con un modelo educativo en el que el estudiante ocupa el lugar central, es decir, todo el proceso gira alrededor de su aprendizaje. Mismo que ha requerido para su cumplimiento del uso de nuevas metodologías y técnicas didácticas, las cuales son estrategias globales e integrales y no sólo actividades sueltas o sencillas, en sus cuatro técnicas didácticas³⁵:

- Aprendizaje basado en problemas (APB)
- Aprendizaje colaborativo
- Aprendizaje orientado a proyectos (POL)
- Métodos de casos

En este modelo educativo se identifican dos actores principales: el alumno y el profesor, donde cada uno tiene un rol determinado.

³³ Gómez Hernández, José A. "Formación de usuarios. Organización de programas de formación". En: *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, 2002. Disponible en:

<http://www.um.es/~libweb/gomez/bibeso/intranet/202serviciosb2002.PDF> [Fecha de consulta: 29-11-06]

³⁴ Lau, Jesús. "Aprendizaje y calidad educativa: papel de la biblioteca". En: *Seminario Bibliotecas y calidad de la educación*. Medellín Colombia, 2001, p.6

³⁵ Martín Pérez, Marisa. "El modelo educativo del Tecnológico de Monterrey". Nuevo León, Tecnológico de Monterrey. 2002, p34-50

| | |
|---|--|
| Decide que información requiere y cómo la necesita. | Estructura y organiza la información. |
| Busca y adquiere información. | Dirige el proceso de aprendizaje. |
| Pone el conocimiento y las habilidades en contextos más auténticos. | Sugiere, orienta, cuestiona. |
| Se responsabiliza de su propio aprendizaje. | Evalúa al alumno. |
| | Amplia el nivel de Conceptualización del alumno. |

Al respecto, el Tecnológico de Monterrey³⁶, señala que el aprendizaje basado en problemas, es usado en muchas universidades como estrategia curricular en diferentes áreas de formación profesional. En el caso de este trabajo, este tipo de aprendizaje se considera como una forma de trabajo que puede ser usada por el docente, en una parte de su curso, combinada con otras técnicas didácticas y delimitando los objetivos de aprendizaje que desea cubrir.

En este orden de ideas Santillan³⁷ cita a Barrows, quién define al aprendizaje basado en problemas como "un método de aprendizaje basado en el principio de usar problemas como punto de partida para la adquisición e integración de los nuevos conocimientos". En este sentido el autor considera que se logra la personalización del aprendizaje del alumno, ya que le permite concentrarse en las áreas de conocimiento, centrando su interés en áreas específicas que le serán significativas.

Asimismo, Zarzar³⁸ precisa que desde esta perspectiva el alumno desarrollará sus capacidades autónomas, adquirirá conocimientos relevantes significativamente

³⁶ Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. "Las estrategias y técnicas didácticas en el rediseño". Disponible en: <http://www.sistema.itesm.mx/va/dide/documentos/inf-doc/abp.pdf> [Fecha de consulta: 3-12-06]

³⁷ Santillan Campos, Francisco. "El aprendizaje basado en problemas como propuesta educativa para las disciplinas económicas y sociales apoyadas en el B-Learning". Disponible: <http://www.iceoi.org/deloslectores/1460Santillan.pdf> [fecha de consulta: 5-12-06]

³⁸ Zarzar Charur, Carlos. "Grupos de aprendizaje". México: Nueva imagen. 1992

aprendidos, enriqueciendo, ampliando y modificando las estructuras cognitivas del sujeto que aprende.

Para efectos del desarrollo, sentido, el contenido del programa, el nivel del curso, su diseño y la planeación, de la presente propuesta, se consideró y se tomó como referencia la técnica: el aprendizaje basado en problemas (APB), por ser una de las técnicas didácticas aprobadas y utilizadas en el sistema educativo del ITESM.

3.5 DISEÑO DE PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS, TECNOLÓGICO DE MONTERREY, CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO (CCM)

El programa de formación de usuarios estará orientado desde los sujetos o actores participantes del proceso de formación, con el propósito de ser el respaldo del desarrollo académico y curricular del estudiante universitario. Además, de contar con una planeación sobre los tipos de estrategias y actividades que serán acordes a las características, los intereses y las necesidades particulares de los contenidos de las materias de profesional.

A continuación, se muestran la meta y los objetivos, el contenido y actividades, evaluación del programa, y perfil del bibliotecario, que persigue la presente propuesta.

3.5.1 Meta

Formar usuarios con habilidades y destrezas en materia de información, en la búsqueda, selección, evaluación y recuperación de la información, de manera independiente, no importando el lugar y el soporte documental donde ésta se encuentre, ni los medios que deba utilizar para encontrarla.

Como consecuencia de ese desarrollo de habilidades, los usuarios dispondrán de diversas fuentes de información que le permitirán desarrollar un pensamiento crítico y reconocer el valor y la importancia que tienen las fuentes de información de su biblioteca en las diversas áreas del conocimiento, como apoyo académico a sus planes de estudio.

3.5.2 Objetivos

1. Apoyar al usuario a tomar la responsabilidad de su propio aprendizaje bajo la guía de un tutor que se convertirá en su consultor.

Este objetivo permitirá que el alumno identifique los elementos necesarios para tener un mejor entendimiento, que defina sus necesidades de información, comprenda el manejo del problema en el cual quiere trabajar, y detecte dónde localizar la información necesaria (fuentes de información confiable y académica).

2. Dotar a los usuarios de habilidades que les permitan acceder a la información con eficiencia y eficacia.

Lo anterior, mediante la elaboración y diseño de estrategias de búsqueda adecuadas que permitan la localización expedita de la información.

3.5.3 Contenido, actividades y materiales

Referente a la planeación y diseño del contenido del programa que permita a los usuarios de profesional del Tecnológico de Monterrey, CCM, emplear la información requerida de manera eficaz y eficiente, Mendoza³⁹ considera que esta planeación, organización y desarrollo, deben ser cuidadosos y realizar una evaluación de las actividades para verificar aciertos y fallas; por lo tanto, se hace indispensable diseñar un plan que guíe cada actividad del proceso, para asegurar el éxito del mismo.

La estructura que se presenta en este proyecto para el programa de formación de usuarios en el Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, es la siguiente:

³⁹ Mendoza Benítez, Luz Ma. "Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios". Disponible en: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicadgb/boletext/v05/VL2/educa.htm> [Fecha de consulta: 22-12-06]

MÓDULO 1:

LA INFORMACION, SU CLASIFICACIÓN E IMPORTANCIA EN LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVOS:

Conocer las diversas ventajas que tiene la Información y saber la manera de utilizarla.
 Que el alumno Identifique y utilice las diferentes fuentes de Información como una etapa Integrante en toda actividad de investigación.

DURACIÓN:

1 sesión, 90 minutos

REQUISITOS:

Experiencia o conocimientos previos no necesarios para asistir.

| TEMAS | ACTIVIDADES | RECURSOS | OBJETIVO | DURACION | EVALUACION |
|---|--|--|--|------------|------------|
| 1. Dato, Información y conocimiento | <p>Lluvia de ideas sobre datos, información y conocimiento, así como sobre la producción del conocimiento.</p> <p>Exposición del instructor sobre los conceptos de dato, información y conocimiento.</p> | Humanos (Un equipo conformado por 2 bibliotecarios, adscritas a la biblioteca, así como la intervención del profesor en la sesión informativa) | El alumno analizará con base a su conocimiento previo los conceptos de dato, información y conocimiento, y la importancia que tienen estos conceptos en su desarrollo como estudiante. | 25 minutos | 5% |
| 2. Producción y difusión del conocimiento | <p><i>Presentación en power point</i> del proceso de producción del conocimiento.</p> <p>Previamente, el instructor seleccionará diversos materiales y los trasladará al salón de clases.</p> <p><i>Actividad grupal</i></p> | Materiales (libros, revistas, memorias de congresos, y tesis) | El estudiante conocerá el proceso de producción de conocimiento y el papel que juega la información en dicho proceso. | 15 minutos | |
| a) Ponencias en congresos | Formar equipo de cuatro personas. | | El alumno identificará los distintos materiales que puede encontrar en la | 25 minutos | 10% |

| | | | | | |
|---|--|--|--|-------------------|--------------------|
| <p>Concepto y características. b)Artículos en revistas Concepto y características. c) Monografías Concepto y características. d) Obras de referencia Concepto y Características.</p> | <p>Indicaciones: Del material seleccionado por el instructor, el equipo tendrá que identificar dos obras de cada tipo de material en el que se produce la información, sustentando por escrito el porqué de su elección.</p> | | <p>biblioteca y el tipo de información que le proporciona cada uno de ellos.</p> | | |
| <p>2. Fuentes de Información</p> | <p>Lluvia de ideas sobre las fuentes de información y exposición del instructor sobre conceptos y clasificación de éstas.</p> | | <p>Identificar el concepto de fuentes de información y los tipos de información que existen.</p> | <p>25 minutos</p> | <p>5 %</p> |
| <p>2.1 Tipología</p> <p> Criterios para establecer la tipología de las fuentes de información.</p> | <p>Exposición por parte del instructor.</p> <p><u>Actividad Individual</u> <u>Extra clase</u></p> | | | | |
| <p>2.2 Clasificación: I. Fuentes primarias</p> | <p>Indicaciones: Enviar por correo electrónico una</p> | | | | <p>10% (tarea)</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| <p>II. Fuentes secundarias</p> <p>III. Fuentes terciarias</p> <p>2.3 Evaluación de las fuentes de información</p> | <p>definición fuentes de información e indicar al menos 4 ejemplos, de cada uno de los tres tipos de fuentes de información.</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

MÓDULO 2:

LA BIBLIOTECA Y SUS RECURSOS

OBJETIVO:

Proporcionar a los usuarios los elementos necesarios para conocer el papel que juega la biblioteca y sus colecciones en su vida académica.

DURACIÓN

2 sesiones, 90 minutos cada una de ellas.

REQUISITOS:

Experiencia o conocimientos previos no necesarios para asistir.

| SESIÓN 1 | | | | | |
|---|---|--|---|------------|----|
| 1. Misión de la biblioteca Explicar el papel de la biblioteca, su misión y cómo está integrada. | Participación en un grupo de discusión: sobre la concepción que el usuario tiene de la biblioteca y sus recursos impresos y electrónicos. | Humanos (un bibliotecario, adscrito a la biblioteca, así como la intervención del profesor en la sesión informativa) | El estudiante conocerá la misión de la Biblioteca así como su función y su integración. | 30 minutos | 5% |
| 1.1 La biblioteca, sus recursos y servicios | Visita guiada a las instalaciones de la biblioteca central, con el grupo de alumnos y el profesor de la materia. Recomido por las diversas colecciones y servicios que ofrece la biblioteca: | | El alumno identificará las distintas áreas y colecciones de la biblioteca del Campus. | 60 minutos | |
| 1.1.1 Colecciones: | Colecciones: Consulta, General, Hemeroteca, Humanidades y Ciencias Sociales, Escuela de Graduados en Administración Pública y Políticas Públicas (EGAP), Negocios y Alta | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|-------------------------------------|------------|
| <p>1.1.2 Servicios:</p> | <p>Dirección, Mapoteca, Reserva, Videoteca, Biblioteca Digital, Bases de datos en CD, Universidad Virtual.</p> <p><u>Servicios presenciales</u> Préstamo de Material (en sus tres modalidades), préstamo Interbibliotecario, apartado de libros, asesorías especializadas (servicio de consulta), Talleres, Formación de Usuarios.</p> <p><u>Servicios en línea</u> (renovación en línea, autopréstamo)</p> | | | | 10% |
| <p><u>SESIÓN 2</u></p> <p><u>1.1.1 Catálogo Millennium</u></p> <p><u>I. Búsqueda básica</u></p> <p><u>II. Búsqueda avanzada</u></p> | <p>Exposición del instructor sobre la búsqueda y localización de información dentro de la herramienta principal de la biblioteca, su catálogo.</p> <p><u>A. Actividad grupal</u></p> <p>I. Se formarán equipos</p> | <p>Mobiliario y equipo (Sala de cómputo, equipada con 30 computadoras, con acceso a Internet.)</p> | <p>Conocer detalladamente la función del catálogo, su contenido y las distintas formas de búsqueda.</p> <p>El estudiante realizará búsquedas en el</p> | <p>50 minutos</p> <p>40 minutos</p> | <p>15%</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|
| | <p>de 5 alumnos.</p> <p>II. Cada equipo identificará en el catálogo 5 títulos de al menos 4 colecciones, que se encuentren relacionados con un tema de investigación que el profesor y/o el instructor determine.</p> <p>III. Elaborar una bibliografía de los materiales y solicitar en préstamo a domicilio dos materiales.</p> <p>Asesoría por parte del instructor.</p> | | <p>catálogo automatizado de la biblioteca obteniendo de esta manera los recursos de información necesarios en su investigación.</p> | | |
|--|---|--|---|--|--|

MÓDULO 3: BÚSQUEDA Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

OBJETIVO: El usuario relacionará los elementos que intervienen en el proceso de búsqueda y recuperación de información.

DURACIÓN: 2 sesiones, 90 minutos cada una de ellas.

REQUISITOS: Habilidades en el manejo de Internet, y conocimientos mínimos en computación.

| | | | | | |
|---|---|----------------|---|--|------------|
| <p>3.1 Búsqueda de información</p> <p>3.1.1 Definición de una necesidad de información</p> <p>Decisiones relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación ▪ Supervisión ▪ Valoración <p>3.2. Estrategias de búsqueda</p> | <p>Exposición del instructor sobre cómo iniciar una investigación documental y las etapas para la recuperación de información.</p> <p>Presentación en <i>power point</i> del instructor, sobre el tema.</p> <p><u>Actividad Individual:</u></p> <p>El instructor formará equipos de 4 personas, mismas que mediante la discusión determinarán cuáles son las etapas en la elaboración de una estrategia de búsqueda.</p> <p>El instructor explicará la metodología para una</p> | <p>Humanos</p> | <p>El alumno conocerá los elementos necesarios en el proceso para la búsqueda y recuperación de la información.</p> <p>Identificar las etapas para la elaboración de una estrategia de búsqueda de información.</p> | <p>30 minutos</p> <p>15 minutos para la discusión y 20 minutos para la exposición.</p> <p>25 minutos</p> | <p>10%</p> |
|---|---|----------------|---|--|------------|

| | | | | | |
|---|---|----------------------------------|--|-------------------------------------|-----------------------|
| <p>3.2.1. Etapas para realizar una estrategia de búsqueda de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de palabras clave ▪ Selección de fuentes de información ▪ Lenguajes y protocolos de búsqueda <ul style="list-style-type: none"> -Operadores booleanos (AND, OR, NOT), de proximidad y truncadores ▪ Evaluación de resultados ▪ Obtención de la información <p>3.3 Biblioteca Digital Concepto</p> | <p>estrategia de búsqueda</p> <p><u>Actividad grupal</u></p> <p>Definir estrategias de búsqueda a través de palabras clave para la recuperación de la información requerida de manera eficiente y eficaz.</p> <p>Asesoría por parte del instructor.</p> <p><u>B) Actividad grupal</u></p> <p>Navegación y práctica</p> | <p>Mobiliario y equipo (Sala</p> | <p>El alumno analizará los estrategias que debe de seguir para la realización de una búsqueda eficiente y eficaz.</p> <p>Conocer e identificar</p> | <p>30 minutos</p> <p>30 minutos</p> | <p>10%</p> <p>10%</p> |
|---|---|----------------------------------|--|-------------------------------------|-----------------------|

| | | | | | |
|--|--|--|---|-------------------|------------|
| <p>Estructura Tipología Acceso</p> <p>3.4 Bases de datos Clasificación Tipología Ventajas Desventajas</p> <p>3.5 Estudios de caso</p> | <p>guiada en el portal de la Biblioteca Digital y las bases de datos que la conforman.</p> <p>Indicaciones:</p> <p>El instructor proporcionará la actividad final a cada equipo y el alumno la resolverá en equipo, poniendo en práctica los contenidos presentados. (Véase anexo 3)</p> <p>Asesoría dirigida por parte del instructor.</p> | <p>de cómputo, equipada con 30 computadoras, con acceso a Internet.)</p> | <p>los recursos electrónicos que proporciona la biblioteca.</p> <p>Aplicará todos los conocimientos adquiridos para la realización de una búsqueda y recuperación de información.</p> | <p>30 minutos</p> | <p>10%</p> |
|--|--|--|---|-------------------|------------|

3.6 EVALUACIÓN

El glosario en línea eLearning, de la Sociedad Americana para el desarrollo de la formación, define a la evaluación como "Cualquier método sistemático para recabar información sobre el impacto y efectividad de una acción formativa. Los resultados de esta medición pueden ser el mejoramiento de la oferta formativa, determinar si se han conseguido los objetivos planteados, y valorar la acción formativa de cara a la organización."⁴⁰

En este sentido, la evaluación en la formación de usuarios, está enfocada a que los usuarios logren el aprendizaje trazado en los objetivos planteados. Al respecto Naranjo Vélez⁴¹ la considera como aquella actividad que se utiliza continuamente con el fin de buscar el mejoramiento incesante y permanente del proceso formativo, se planea desde el inicio de la propuesta, se aplica durante el proceso formativo y su finalización, para iniciar nuevamente con la nueva propuesta formativa; es decir, se convierte en un ciclo.

Por lo anterior, la evaluación nos permitirá analizar los problemas que hayan obstaculizado la explicación de los contenidos y los temas expuestos; así mismo nos permitirá medir si efectivamente se logra el desarrollo del proceso mental del usuario, los cuales van más allá de la memorización.

En esta propuesta se pretende que la evaluación sea un proceso sistemático que vaya orientado a lograr una buena decisión sobre los avances que presenten los alumnos en el proceso de enseñanza aprendizaje, y que además no sea tan rigurosa, con el propósito de que al usuario se le dé la oportunidad de desenvolverse en su contexto de manera abierta y sin muchas presiones. Se propone represente el 10% de la calificación del alumno. Se utilizará también la evaluación grupal o de manera colaborativa, como en el Modelo Educativo del Tecnológico de Monterrey.

⁴⁰ eLearning, Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones. Consultado en: <http://www.ahciet-forma.com/glosario/default.asp?idm=10040&id=10120&ids=20472> el 20 de diciembre del 2006

⁴¹ Naranjo Vélez, Edilma. "Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto Latinoamericano". Disponible en: <http://bibliotecologia.udea.edu.co/formausuarios/index.htm> [fecha de consulta 12-12-06]

Asimismo, el Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas en una nueva Europa⁴², destaca que la evaluación no sólo debe ser del contenido del programa y del aprendizaje del alumno, este modelo considera que los programas de formación de usuarios deben ser evaluados, ya que a través de la evaluación se pueden realizar futuras mejoras y desarrollos en los mismo, permitiendo identificar los errores y problemas que podrán ser eliminados en futuras sesiones y ayudará a diseñar el programa de formación de usuarios de tal manera que se puedan satisfacer mejor las necesidades del grupo objetivo. (Véase anexo 4)

3.7 Perfil del bibliotecario

Uno de los elementos necesarios para poder llevar a cabo la propuesta en cuestión, es contar con el capital humano, el bibliotecario o instructor, que no sólo sea un facilitador de recursos de información, sino que sea el responsable de despertar en los usuarios el gusto por la investigación colaborando al mismo tiempo se lleve a cabo el ciclo de la información y se genere nuevo conocimiento.

De acuerdo con Naranjo⁴³, debe contar con las siguientes características y habilidades:

- Ser consciente del papel que juega como intermediario entre el acceso al conocimiento, a través de su principal fuente (la información) y la re-creación del mismo, especialmente con los recursos tecnológicos;
- tener influencia sobre el comportamiento de la persona;
- ser un mediador (orientador), debido a su conocimiento y mayor experiencia;
- contar con la habilidad de crear situaciones que lleven al usuario a buscar e indagar, dándole orientaciones pero concediendo libertad para que siga sus propias inclinaciones en la búsqueda, ofreciéndole apoyo cuando lo requiera hasta que el aprendiz tenga suficiente confianza en sí mismo y en lo que adquirió;

⁴² "Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas en una nueva Europa [2005]". Disponible en: <http://www.tune.eu.com/> [Fecha de consulta: 27-11-06]

⁴³ Naranjo Vélez, Edilma. Op cit.

Disponible en: <http://bibliotecología.udca.edu.co/formausuarios/index.htm> [Fecha de consulta 22-12-06]

- contar con las competencias metodológicas, que tenga dominio de aquellos métodos, procedimientos, herramientas y equipos que le faciliten su actividad manual e intelectual.

Por su parte, Montero⁴⁴ considera que el papel del bibliotecario "se basa en tres objetivos: formar a los usuarios finales, formar al profesorado para que a su vez éste ejerza de formador, y desarrollar herramientas de autoaprendizaje (tutoriales) para que los usuarios puedan formarse por ellos mismos.

Por lo anterior, es necesario que en esta propuesta se considere que el docente y el bibliotecario trabajen de manera estrecha, ajustándose a los contenidos de los temarios, con el propósito de que la formación esté contextualizada y relacionada con los trabajos propuestos por el profesor.

A manera de conclusión, se reconoce que en la actualidad se demanda que el bibliotecario, posea las siguientes competencias y habilidades como formador de usuarios, además de las citadas anteriormente:

- Capacidad para hablar en público;
- Conocimiento y formación en la materia;
- Dominio sobre los conceptos fundamentales en el proceso de la recuperación de la información para la satisfacción de las necesidades formativas e informativas de los usuarios;
- Conocimiento de los modelos pedagógicos con los cuales son formados los usuarios, de la institución en la que labora;
- Reúna habilidades en el uso y manejo de las tecnologías y herramientas informativas;
- Capacidad para innovar, planear y diseñar cursos de formación de usuarios;
- Aptitud para aceptar retos y trabajar en equipo.

⁴⁴ Montero Lucena, Mónica. "La formación en competencia informacional: el bibliotecario en el aula". Disponible en: <http://eprints.rcis.org/archive/00002479/01/279.pdf> [Fecha de consulta: 14-12-06]

3.8 Consideraciones finales

Es importante señalar que mientras el usuario conozca y maneje las fuentes de información con las que cuenta la biblioteca, así como las estrategias adecuadas para recuperar la información que requiere, éste habrá desarrollado aptitudes para el acceso y uso de la información de una manera más eficaz y eficiente, porque será capaz de ampliar la síntesis inicial, hasta un nivel superior de abstracción para construir nuevos conocimientos que exijan información adicional.

En la actualidad y debido al crecimiento de la información, así como a los cambios en los que se encuentran varias universidades, es necesario que las áreas de formación de usuarios, incluyan planteamientos pedagógicos innovadores que permitan mejorar la calidad del aprendizaje, facilitar el acceso a recursos y servicios, así como intercambiar el conocimiento.

Si bien es cierto, que existen diversos entornos educativos que plantean nuevas aproximaciones en el diseño y elaboración de cursos de formación de usuarios, también es cierto que en muy pocas universidades han incorporado estos programas en sus planes y programas de estudio, a pesar de que los programas de formación de usuarios, tal como se ha venido estudiando en las diferentes obras consultadas, deben estar incluidos en los currículos de las universidades.

Es necesario destacar que en materia de formación de usuarios, además de formar usuarios autónomos capaces de buscar, localizar, seleccionar, analizar y recuperar la información requerida de una manera eficiente y eficaz, es menester que todos los docentes trabajen en desarrollar habilidades, desde sus materias, tales como: observar, comparar, analizar datos, la comprensión, ordenación, clasificación y representación de fenómenos, además de ser entes críticos con fundamentos sólidos en información validada.

Se considera importante señalar que para que las bibliotecas puedan ofrecer una formación de usuarios con calidad, es menester que éstas cuenten con el capital humano que además de tener las habilidades y capacidades en materia de

información, conozca el objetivo y metas de los programas existentes, identifique a su público receptor, conozca los contenidos que adaptará a las necesidades intereses y motivaciones relacionadas con la información y la formación de los usuarios, y muestre una actitud positiva hacia el usuario, con el propósito que sea el actor responsable del intercambio real de experiencias significativas sobre el uso de la información.

Como todo programa que se planea en beneficio de la comunidad estudiantil, se pretende que éste cubra todas las expectativas necesarias para darle una razón de ser más importante a la biblioteca, pero sobre todo apoyar al alumno en su desarrollo académico.

80 CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de este trabajo, se analizaron diversos factores y elementos necesarios para llevar a cabo un buen programa de formación de usuarios. Con las opiniones y definiciones de diversos autores especialistas sobre el tema, se fundamentó y se precisó con más claridad, tal y como se planteaba en el objetivo de este trabajo, que la formación de usuarios en bibliotecas universitarias y de investigación juega un papel muy importante en el estudiante durante su etapa de formación académica y de investigación, pero más aún, si los logros de la formación de usuarios son relevantes en el usuario, el aprendizaje adquirido durante dicha formación permanecerá durante toda la vida académica del usuario, independientemente de la institución educativa en la que se encuentre, ya que habrá desarrollado las habilidades necesarias para realizar búsquedas efectivas de información dentro de las diversas bases de datos existentes en las bibliotecas, pero además de ello, recuperar esa información que le es de utilidad en el menos tiempo posible y de la manera más práctica.

Es bien sabido que un buen lector, necesita de herramientas para que su búsqueda y recuperación de la información sea pertinente y relevante en su investigación, proceso en el cual desarrolle habilidades para el análisis de información y un sentido crítico que le permitirá observar las problemáticas de su entorno de manera objetiva y realizar nuevos planteamientos para buscar diversas soluciones a todo lo que se plantea.

En el Tecnológico de Monterrey, como en muchas otras instituciones educativas de nivel superior, se busca que su comunidad estudiantil y docente, desarrolle de la mejor manera sus capacidades intelectuales y sentido crítico, para ello se les proporcionan diversas herramientas que le permitan estar informado y a la vanguardia dentro de su tema de investigación. Específicamente el Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México, se ha preocupado por proporcionar esas herramientas informativas a su comunidad, a través de la Biblioteca, adquiriendo diversas bases de datos que proporcionan información actualizada, validada y respalda por Instituciones de renombre, y que son el resultado de investigaciones de autores e investigadores a nivel

mundial, para que sean utilizadas por los estudiantes de las distintas carreras que se imparten en la Institución.

A través de un buen programa de Formación de Usuarios, se busca una mayor difusión y utilización de las bases de datos especializadas, por lo que es recomendable se combinen esfuerzos de diversos profesionales para la conformación de dicho programa. Tal y como se plantea en el presente trabajo, dichos trabajos deben de ir encaminados a lograr que la mayor parte de la población estudiantil sepa la importancia que la información juega en su desarrollo académico y profesional, dándole a ésta un valor primordial, pero sobre todo una utilización en todos sus trabajos e investigaciones.

La formación de usuarios enfrenta un gran reto, ya que a través de diversos recursos electrónicos, el mayor de ellos la Internet, proporciona diversa información de cualquier tema, por lo que también es muy importante resaltar las diferencias y ventajas que tienen las bases de datos especializadas con relación a la información que el usuario puede encontrar y recuperar en la Web. En consecuencia se deben manejar diversos criterios para la evaluación de páginas web y sus contenidos, pero nunca dejar de enfatizar que toda esa información solo servirá de referencia para el desarrollo de trabajos de investigación y el sentido crítico del usuario.

Por último quiero hacer énfasis en la importancia que tiene la planeación y el buen desarrollo de un programa de formación de usuarios. Durante el desarrollo de este trabajo se han planteado los puntos importantes para llevar a cabo un programa de formación de usuarios en bibliotecas universitarias. Esta formación de usuarios desde el punto de vista de este trabajo es de vital importancia en el proceso de formación académica de los alumnos ya que a través de este, los estudiantes podrán desarrollar habilidades para la búsqueda y recuperación de información, obteniendo investigaciones y trabajos académicos de calidad en su desarrollo académico, y si el conocimiento adquirido es realmente relevante trascenderá en su vida laboral y actividades profesionales.

La planeación del programa de formación de usuarios debe de ser apoyada fundamentalmente por las autoridades académicas de la institución a la que pertenece la biblioteca pero también como parte fundamental por los profesores de las asignaturas, ya que son éstos los que tienen el contacto directo con los alumnos y son la primera instancia para hacer que ellos se acerquen a la biblioteca.

Por último, hago énfasis en señalar que en la implementación de un programa de formación de usuarios debiera ser una iniciativa del personal profesional bibliotecólogo de las bibliotecas y centros de información, y por lo tanto son quienes deben de planear y desarrollar dichos programas, debido a que son los que conocen el funcionamiento y contenido de los acervos y los especialistas en el manejo y contenido de las fuentes de información, además son los que deben de acercarse a los usuarios con el apoyo de los profesores para promocionar los servicios y colecciones de las bibliotecas, y por lo tanto ser los encargados de impartir y orientar la formación de usuarios.

❖ OBRAS CONSULTADAS

> Libros

Culebra y Vives, Cecilia y Ma. Dolores Medina y de la B. *Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del Distrito Federal. Jornadas Mexicanas de Bibliotecología.* Zacatecas, Zac. México: AMBAC, 1983.

Gómez Hernández José A. *Gestión de bibliotecas.* España: DM, 2002.

Hernández Salazar Patricia. *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior.* Serie: Cuadernos 4. México: UNAM/CUIB, 1998.

Hernández Salazar, Patricia. *Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios.* México: UNAM, 1997.

Honore, Bernand. *Para una teoría de la formación: dinámica de la normatividad.* España: Narcea, 1980.

Lau, Jesús. *Aprendizaje y calidad educativa: papel de la biblioteca.* En: Seminario "Bibliotecas y calidad de la educación". Medellín Colombia. 2001.

Lau Jesús, Cortés Jesús (Compiladores). *Normas de alfabetización informativa para el aprendizaje.* Ciudad Juárez, Chihuahua: UNAM, 2004.

Martín Pérez, Marisa. *El modelo educativo del Tecnológico de Monterrey.* Nuevo León, Tecnológico de Monterrey. 2002.

Memorias de las XXIX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (29-20 abril y 1 de mayo 1998). México: Asociación Mexicana de Bibliotecarios A.C. (AMBAC), 1998.

Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española.* 2ª. ed. España: Real Academia Española, 2001.

Renford, Beverly. *Bibliographic instruction: a handbook.* New York: Neal- Schuman publishers, 1980.

Svinicki M., Schwartz B. *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: Aprendizaje y diseño de instrucción.* Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991.

Zarzar Charur, Carlos. *Grupos de aprendizaje.* México: Nueva imagen. 1992.

➤ Artículos de Revistas

Council of Australian University Librarians. *Normas sobre alfabetización en información*. En: "Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios", No. 68. Septiembre 2002, p. 67-90.

Rowe, Carolina. *Modern library instruction: levels, media, trends and problems*. En: *Research strategies*. Vol 12 no. 1 winter 1994.

Verdugo Sánchez José Alfredo. *Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa*. En "Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información". México. Vol. 7 no. 15 (jul-dic 1993).

➤ Recursos Electrónicos

Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones. *ELearning* [en línea].

Disponible en:

<http://www.ahciet-forma.com/glosario/default.asp?idm=10040&id=10120&ids=20472>

[Fecha de consulta: 20-12-06]

Association of College and Research Libraries, (ACRL). American Library Association (ALA). (2002). *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información para la educación superior*. Trad. Cristobal Pasadas. En: Boletín Asociación Andaluza de Bibliotecarios No. 68 [en línea].

Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/baab68/68a4.pdf>

[Fecha de consulta: 01-10-06]

Bawden, David. (2002). *Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital*. En: *Anales de Documentación*, 5, 361-408.

Disponible en: <http://www.um.es/fccd/anales/ad0521.pdf>

[Fecha de consulta: 05-10-06]

Bernhard Paulette. *La formación en el uso de la formación: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual*. En: "Anales de Documentación" [en línea].

Disponible en: <http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0522.pdf>

[Fecha de consulta: 18-11-06]

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey. *Acerca del Campus Historia* [en línea].

Disponible en:

<http://cm.publish.itesm.mx/wps/wcm/connect/CCM/Campus+Ciudad+de+M%C3%A9xico/Acerca+del+Campus/Historia/>

[Fecha de consulta: 8-09-06]

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey. *El Modelo Educativo del Tecnológico de Monterrey* [en línea].

Disponible en:

<http://www.itesm.mx/va/modelo/documentos/modeloeductec.pdf>

[Fecha de consulta en 4-09-06]

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey. *Visión, Misión 2015* [en línea].

Disponible en: <http://www.itesm.mx/2015/mision.html>

[Fecha de consulta: 4-09-06]

Instituto Tecnología de Estudios Superiores Monterrey. *Visión, Misión 2015* [en línea].

Disponible en: <http://www.itesm.mx/2015/vision.html>

[Fecha de consulta: 4-09-06]

Instituto Tecnología de Estudios Superiores Monterrey. *Visión, Misión 2015. Estrategias* [en línea].

Disponible en: <http://www.itesm.mx/2015/estrategias.html>

[Fecha de consulta: 9-09-06]

Instituto Tecnología de Estudios Superiores Monterrey. *Las estrategias y técnicas didácticas en el rediseño* [en línea].

Disponible en: <http://www.sistema.itesm.mx/va/dide/documentos/inf-doc/abp.pdf>

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. *Biblioteca* [en línea].

Disponible en: <http://biblioteca.ccm.itesm.mx>

[Fecha de consulta: 11-09-06]

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. *Biblioteca de Preparatoria* [en línea].

Disponible en:

<http://www.ccm.itesm.mx/dinf/biblioteca/bibprepa.html>

[Fecha de consulta: 11-09-06]

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. *Colecciones*. [en línea].

Disponible en:

<http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/coleccion/coleccion.html#consulta>

[Fecha de consulta: 12-09-06]

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México. *Formación de usuarios* [en línea].

Disponible en:

<http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/servicios/fusuarios.html>

[Fecha de consulta: 11-09-06]

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México.
Misión de la Biblioteca [en línea].

Disponible en:

<http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/general/mision.html>

[Fecha de consulta: 9-09-06]

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México.
Organigrama. [en línea].

Disponible en:

<http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/general/organigrama.html>

[Fecha de consulta: 9-09-06]

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México.
Programas académicos, Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México [en línea].

Disponible en: <http://www.ccm.itesm.mx/profesional/programa.html>

[Fecha de consulta: 25-11-06]

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México.
Servicios computacionales. Laboratorio Virtual [en línea].

Disponible en:

http://www.ccm.itesm.mx/dinf/serv_compu/labvirtual.html

[Fecha de consulta: 11-09-06]

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, Campus Ciudad de México.
Usuarios [en línea].

Disponible en:

<http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/usuarios/usuarios.html>

[Fecha de consulta: 13-09-06]

Lau, Jesús. *La agenda rezagada: la formación de usuarios de sistemas de información* [en línea].

Disponible en:

<http://bivir.uacj.mx/DHI/PublicacionesUACJ/Docs/Ponencias/PDF/poncol95.pdf>

[Fecha de consulta: 4-10-06]

Mendoza Benitez, Luz Ma. *Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios* [en línea].

Disponible en:

<http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bolet/fulltext/volVI2/educa.html>

[Fecha de consulta: 22-12-06]

Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas en una nueva Europa [2005] [en línea].

Disponible en: <http://www.tune.eu.com>

[Fecha de consulta: 27-11-06]



Montero Lucena, Mónica. *La formación en competencia informacional: el bibliotecario en el aula*. [en línea].

Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00002479/01/279.pdf>

[Fecha de consulta: 14-12-06]

Naranjo Vélez, Edilma. *Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto Latinoamericano. Sujetos partícipes del proceso de formación* [en línea].

Disponible en: <http://bibliotecologia.udea.edu.co/formausuarios/index.htm>

[Fecha de consulta: 12-12-06]

Peruchena Zimmermann, Ana María. *Las Asociaciones de Bibliotecarios y su rol en el desarrollo de la Alfabetización Informativa* [en línea].

Disponible en: <http://www.ifla.org/IVifla72/papers/129-Zimmermann-es.pdf>

[Fecha de consulta: 28-11-06]

Santillan Campos, Francisco. *El Aprendizaje Basado en Problemas como propuesta educativa para las disciplinas económicas y sociales apoyadas en el B-Learning* [en línea].

Disponible en: <http://www.riecei.org/deiosectores/1460Santillan.pdf>

[Fecha de consulta: 05-12-06]

ANEXO 1



EVALUACIÓN DE TALLERES BIBLIOTECA DIGITAL



Fecha _____ Hora _____

Para brindarle una mayor calidad en los talleres que la Biblioteca Digital imparte, es necesario conocer su punto de vista a través de este breve cuestionario. Por ello le pedimos leerlo cuidadosamente y evaluar el taller del uno al siete, tomando en cuenta que: 1 = totalmente de acuerdo y 7 = totalmente en desacuerdo

| | De acuerdo | | | | Desacuerdo | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| La información presentada en el taller, es relevante para aplicarla a tus trabajos académicos: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| La forma de presentar la información facilita tu comprensión de las herramientas presentadas (bases de datos, catálogo, internet): | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| El expositor tiene dominio de su tema: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Los temas tratados son importantes y útiles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| El material de apoyo presentado por los expositores es adecuado: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| El equipo técnico de los expositores es adecuado: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Comentarios _____

por su participación.

Gracias

ANEXO 2

Estadísticas de análisis de Bibliotecas - RSMX

Talleres de Biblioteca Digital

Enero - Mayo 2006

| División Académica | Alumnos | Grupos | Profesores | Alumnos | Grupos | Profesores |
|---------------------------------|-------------|-----------|------------|-------------|-----------|------------|
| Ingeniería y Arquitectura | 79 | 3 | 3 | 108 | 4 | 4 |
| Negocios | 516 | 21 | 11 | 541 | 22 | 12 |
| Humanidades y Ciencias Sociales | 265 | 10 | 4 | 432 | 16 | 7 |
| Preparatoria | 872 | 30 | 14 | 1400 | 34 | 22 |
| Posgrado | 76 | 4 | 4 | 76 | 4 | 8 |
| Total | 1808 | 68 | 36 | 2557 | 80 | 53 |

Observación de CCM:

| Alumnos | Grupos | Profesores | Alumnos | Grupos | Profesores |
|---------|--------|------------|---------|--------|------------|
| 133 | 5 | 4 | 164 | 7 | 5 |
| 607 | 25 | 14 | 608 | 25 | 14 |
| 432 | 16 | 7 | 432 | 16 | 7 |
| 1,659 | 43 | 26 | 1,659 | 43 | 26 |
| 83 | 5 | 9 | 138 | 8 | 11 |
| 2,914 | 94 | 60 | 3,061 | 99 | 63 |

ANEXO 3

Actividad final del Módulo 3

Instrucciones: Realizar la siguiente actividad de manera grupal que consiste en poner en práctica los contenidos vistos a lo largo del curso.

Producto a entregar: Reporte por equipo de cada una de los puntos de esta actividad, así como una conclusión del resultado de esta actividad.

1. Desarrolla una estrategia de búsqueda sobre el tema: *Desarrollo y diseño de productos, innovaciones y tendencias en Europa*, información sólo del año 2006, en la cual recuperes cuatro artículos en texto completo, dos en español y dos en inglés, que versen sobre este tema.
 - 1.1 Utilizar la opción de *cita automática* y citar los cuatro artículos en Formato APA desde *ProQuest*.
 - 1.2 Cada alumno enviará un artículo, de los seleccionados y recuperados, por e-mail a algún compañero del equipo grupo, a efecto de familiarizarse con la herramienta.
2. Localiza el perfil de la compañía Bimbo, en el cual se encuentren las debilidades y fortalezas de esta empresa y envía por e-mail el reporte a un compañero del equipo. Además de elaborar un análisis de dicho reporte identificando a sus principales competidores.
3. Detallar los pasos para realizar la búsqueda de la publicación en línea "Times", e indicar su disponibilidad: resumen, texto completo, núm. de volúmenes.

Suerte !

ANEXO 4

Evaluación del curso

Con el propósito de medir el nivel de satisfacción del curso, y con la finalidad de realizar mejoras en su diseño y aplicación, la selección de tus respuestas y comentarios son muy importantes para la actividad educativa que realiza el área de formación de usuarios de la Biblioteca.

| Consideras que... | Excelente | Bien | Regular | Deficiente |
|--|-----------|------|---------|------------|
| El instructor tiene dominio del tema | | | | |
| Las habilidades pedagógicas del instructor son | | | | |
| La asesoría y atención por parte del instructor fue | | | | |
| Las actividades realizadas te parecieron | | | | |
| Los contenidos del curso se abordaron de manera | | | | |
| Los temas son de relevancia para la realización de tus trabajos académicos | | | | |
| La duración del curso fue | | | | |
| Los recursos de información fueron adecuados y suficientes | | | | |
| En general su opinión del curso es | | | | |

¿En qué porcentaje consideras que el curso cubrió tus expectativas?

100% () 80% () 70% () 60% () Menos del 50% ()

¿Recomendarías a algún compañero o profesor a participar en este curso de Formación de usuarios?

¿Has pensado en algún tema o actividad que consideres convenientes agregar o eliminar del curso?

Gracias por tu cooperación !